

Univerzita Karlova v Praze

Filozofická fakulta

Ústav českého jazyka a teorie komunikace

Bakalářská práce

Kamila Šťastná

Základní charakteristiky pragmaticky orientované lingvistiky

Basic Characteristics of Pragmatically Orientated Linguistics

Praha 2010

vedoucí práce: **PhDr. Jasňa Pacovská, CSc.**

Na tomto místě bych ráda poděkovala PhDr. Jasně Pacovské, CSc., za inspirující připomínky a především za vstřícný přístup, ochotu a čas, který věnovala této práci.

V Praze dne 30. 4. 2010

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci Základní charakteristiky pragmaticky orientované lingvistiky vypracovala samostatně pouze na základě citované literatury.

V Praze dne 30. 4. 2010

.....

Kamila Šťastná

UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE
Filozofická fakulta
Katedra / ústav: Ústav českého jazyka a teorie komunikace

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno a příjmení studenta: **Kamila Šťastná**

Datum narození: 20. 9. 1987

Kontaktní adresa: Sídliště Míru 495/8, Soběslav III, 392 01 Soběslav

Obor studia / kombinace: český jazyk a literatura

Diplomní obor: český jazyk a literatura

Název práce v češtině: Základní charakteristiky pragmaticky orientované lingvistiky

Název práce v angličtině: Basic Characteristics of Pragmatically Orientated Linguistics

Vedoucí práce: PhDr. Jasňa Pacovská, CSc.

Konzultant:

Pokyny k vypracování:

Práce mapuje tzv. komunikačně pragmatický obrat v lingvistice. Sleduje impulzy, které vedly k pragmalingvistickým zkoumáním.

Autorka práce charakterizuje základní okruhy pragmatické lingvistiky, zejména se soustředí na problematiku řečových aktů, popíše kooperační a zdvořilostní principy komunikace, charakterizuje manipulativní komunikaci – její prostředky, zhodnotí vztah verbální a neverbální komunikace, nastíní základní problémy argumentace v komunikaci.

Některé poznatky vybraných tematických okruhů se autorka pokusí doložit na autentických textech. Práce by měla vyústit ve zhodnocení relevance poznatků o pragmatických aspektech komunikace z hlediska vlastní komunikační praxe.

Doporučená literatura:

ČERNÝ, Jiří. *Úvod do studia jazyka*. Olomouc : Rubico, 1998. 248 s. ISBN 80-85839-24-5.

Encyklopedický slovník češtiny. Praha : Nakladatelství Lidové noviny, 2002. 604 s. ISBN 80-7106-484-X.

HELBIG, Gerhard. *Vývoj jazykovědy po roce 1970 : vysokoškolská příručka pro studenty filozofické fakulty Univerzity Karlovy*. Praha : Academia, 1991. 303 s. ISBN 80-200-0312-6.

HIRSCHOVÁ, Milada. *Pragmatika v češtině*. Olomouc : Univerzita Palackého v Olomouci, 2006. 243 s. ISBN 80-244-1283-7.

LEECH, Geoffrey Neil. *Principles of Pragmatics*. London : Longman, 1983. 250 s. ISBN 0-582-55110-2.

MACHOVÁ, Svatava; ŠVEHLOVÁ, Milena. *Sémantika & pragmatická lingvistika*. 2. vyd. Praha : Univerzita Karlova v Praze – Pedagogická fakulta, 2001. 160 s. ISBN 80-7290-061-7.

WATZLAWICK, Paul; BAVELASOVÁ, Janet Beavin; JACKSON, Don D. *Pragmatika lidské komunikace : interakční vzorce, patologie a paradoxy*. Hradec Králové : Konfrontace, 1999. 243 s. ISBN 80-86088-04-9.

Vedoucí práce (podpis): PhDr. Jasňa Pacovská, CSc.

Datum zadání práce: 21. 4. 2009

L.S

.....
Vedoucí základní součásti:

.....
Děkan:

Datum:

Anotace a klíčová slova

ŠŤASTNÁ, Kamila. *Základní charakteristiky pragmaticky orientované lingvistiky*. Praha, 2010. Bakalářská práce (Bc.). Univerzita Karlova v Praze, Fakulta filozofická, Ústav českého jazyka a teorie komunikace.

Bakalářská práce mapuje komunikačně pragmatický obrat v lingvistice, sleduje impulzy, které vedly k pragmalingvistickým zkoumáním. V práci je charakterizována pragmaticky orientovaná lingvistika a její základní témata: řečové akty, strategie verbální komunikace, argumentace v komunikaci a neverbální komunikace. Teoretické poznatky vybraných tematických okruhů jsou aplikovány při analýze záznamů mluvených projevů. Práce je zakončena zhodnocením vztahu teoretických poznatků o pragmatických aspektech komunikace a reálné komunikační praxe.

Klíčová slova

komunikačně pragmatický obrat, řečové akty, komunikace verbální, kooperativní, asertivní, zdvořilostní, manipulativní, argumentace, komunikace neverbální, analýza

Annotation and key words

ŠŤASTNÁ, Kamila. *Basic Characteristics of Pragmatically Orientated Linguistics*. Prague, 2010. Bachelor thesis (BA). Charles University in Prague, Faculty of Arts, Institute of Czech Language and Theory of Communication.

The thesis describes the communication-pragmatic turn in linguistics, monitors the stimuli that resulted in pragmalinguistic research. Pragmatically oriented linguistics and its basic issues are characterized: speech acts, verbal communication strategy, argumentation in communication and nonverbal communication. The findings of selected topics are applied in analysing records of utterances. The thesis is concluded by assessing the relation between theoretical knowledge of pragmatic aspects of communication and real communication practice.

Key words

communication-pragmatic turn, speech acts, verbal, cooperative, assertive, polite, manipulative communication, argumentation, nonverbal communication, analysis

Obsah

Úvod	9
1. Vstup do problematiky	10
1.1 Komunikačně pragmatický obrat	10
1.2 Impulzy vedoucí k pragmalingvistickým zkoumáním	12
1.2.1 Vývoj od antiky do 20. století	12
1.2.2 Význam jazykového znaku	14
1.3 Základní charakteristiky pragmalinguistiky	15
2. Okruhy zkoumání pragmalinguistiky	19
2.1 Teorie řečových aktů	19
2.1.1 Výpovědi performativní a konstativní	20
2.1.2 Podmínky úspěšnosti	20
2.1.3 Explicitní performativní formule	21
2.1.4 Klasifikace řečových aktů	22
2.1.5 Přímé a nepřímé řečové akty	23
2.1.6 Komunikační kontext	24
2.1.7 Reference a deixis	24
2.1.8 Presupozice	25
2.1.9 Implikatury	26
2.2 Verbální komunikace	27
2.2.1 Strategie verbální komunikace	29
2.2.1.1 Kooperativní komunikace	29
2.2.1.1.1 Maximy kooperačního principu	30
2.2.1.1.2 Porušování Griceových konverzačních maxim	32
2.2.1.2 Asertivní komunikace	35
2.2.1.3 Zdvořilostní princip komunikace	39
2.2.1.3.1 Maximy zdvořilostního principu	39
2.2.1.3.2 Kompliment	42
2.2.1.3.3 Další teorie zdvořilosti	44
2.2.1.3.4 Řečová etiketa	45
2.2.1.4 Manipulativní komunikace	46
2.2.1.4.1 Manipulativní strategie	47

2.2.1.4.2 Reklama	48
2.2.2 Základní problémy argumentace v komunikaci.....	50
2.2.2.1 Vývojová linie komunikačního pohledu na argument.....	51
2.2.2.2 Vymezení pojmu argumentace	51
2.2.2.3 Základní jednotky argumentace.....	53
2.2.2.4 Realizace argumentace	54
2.2.2.5 Typologie argumentů.....	55
2.2.2.6 Chybná argumentace.....	56
2.3 Neverbální komunikace	57
2.3.1 Neverbálně vokální prostředky	58
2.3.2 Neverbálně nevokální prostředky	60
2.3.2.1 Mimika.....	61
2.3.2.2 Zrakový kontakt.....	61
2.3.2.3 Gestika	62
2.3.2.4 Haptika.....	63
2.3.2.5 Kinezika	64
2.3.2.6 Posturika	64
2.3.2.7 Proxemika	64
2.3.2.8 Olfaktorika	66
2.3.3 Závěr	66
3. Analýza záznamů mluvených projevů	68
3.1 Dialog č. 1.....	68
3.2 Dialog č. 2.....	71
3.3 Závěr	74
4. Závěr	75
5. Seznam použité literatury	77
6. Seznam příloh.....	80

Úvod

Ve své bakalářské práci se pokusím charakterizovat základní témata, která stojí v popředí zájmu pragmaticky orientované lingvistiky.

V současné době je možné pozorovat neustále vzrůstající zájem o tuto oblast jazykovědy. To, že tomu tak ale nebylo vždy, doložím na začátku své práce v podkapitole o komunikačně pragmatickém obratu.

Dále se zaměřím na teorii řečových aktů a strategie verbální komunikace, tj. na komunikaci kooperativní, asertivní a zdvořilostní, neopomenu ani komunikaci manipulativní. Pozornost věnuji i problematice argumentace v komunikaci.

Jak vyplývá z tohoto stručného nástinu, předmětem mého zájmu bude komunikace verbální, přesto se v krátkosti budu zabývat i komunikací neverbální, a to neverbálně vokální i neverbálně nevokální.

V závěru své práce se pak pokusím některé teoretické poznatky vybraných tematických okruhů aplikovat při analýze záznamů mluvených projevů.

Jak už jsem uvedla výše, témata pragmaticky orientované lingvistiky se těší stále většímu zájmu, odborná literatura o jejich problematice narůstá do obřích rozměrů. Předkládaná práce si klade za cíl být přehledem části základní literatury dané disciplíny. Mým záměrem je v této práci stávající problematiku jasně vyložit, klást do vzájemných souvislostí různé přístupy a názory a ilustrovat teoretické výklady vlastními příklady.

1. Vstup do problematiky

1.1 Komunikačně pragmatický obrat

V úvodu své práce se budu zabývat komunikačně pragmatickým obratem, jenž podnítl vznik nových lingvistických disciplín, mezi které patří i pragmalingvistika – předmět mého zájmu. Dříve než přistoupím k charakteristice samotného komunikačně pragmatického obratu, pokládám za vhodné zmínit lingvistický obrat.

Lingvistický obrat či obrat k jazyku, jak o něm píše Milena Švehlová,¹ probíhal od 50. let 20. století nejdříve ve filozofii, poté i v dalších společenskovědních disciplínách. Obrat souvisel s určitou větví filozofického myšlení, které je v dnešní době nazýváno analytická filozofie. Obratem k jazyku je míněna změna v myšlení některých skupin filozofů, která vychází z poznatku, že pro řešení filozofických otázek je podstatné analyzovat jazyk, ve kterém jsou tyto otázky kladeny a v němž má být na ně odpovídáno.

V rámci de Saussurovy trichotomie jsou užívány tři pojmy: řeč/langage, jazyk/langue a (pro)mluva/parole. Langage je pro Ferdinanda de Saussura² obecnou schopností člověka a v daném smyslu a míře vlastností lidského druhu vůbec. Langue je pro něj předmětem systémového studia lingvistiky a výsledkem (realizací) oné obecně lidské schopnosti řeči. Langue (systém) definuje jako arbitrární a sociálně podmíněný jev. Parole (realizace systému při komunikaci) je podle něj jev individuální, který je pod kontrolou jednotlivce. Parole definuje jako zárodek veškerých změn, neboť vše, co je v jazyce diachronní, je diachronní jen skrze mluvu. (Vztah těchto tří pojmů je znázorněn v příloze č. 1.) De Saussure píše, že pokud se oddělí jazyk od mluvy, oddělí se zároveň „to, co je podstatné, od toho, co je podružné a více či méně náhodné“.³ Langue i parole jsou však úzce spjaté a vzájemně se předpokládají: „Jazyk je nutný k tomu, aby mluva byla srozumitelná a dosáhla všech svých účinků, mluva je zase nutná k tomu, aby se vytvořil jazyk; historicky fakt mluvy vždy předchází. [...] A konečně, vývoj jazyka způsobuje mluva: právě vjemy nabývané poslechem druhých modifikují naše jazykové návyky. Mezi jazykem a mluvou je tedy vzájemná závislost, jedno je zároveň nástroj i produkt druhého. To vše však nebrání tomu, aby jazyk a mluva byly dvě naprosto odlišné věci.“⁴ Z několika málo jevů, které jsem zde naznačila,

¹ MACHOVÁ, S.; ŠVEHLOVÁ, M., 2001, s. 68.

² SAUSSURE, F. de, 1996, s. 54.

³ Tamtéž, s. 50.

⁴ Tamtéž, s. 54.

vyplývá poznatek, že „jediným a pravým předmětem lingvistiky je jazyk, uvažovaný sám o sobě a pro sebe“.⁵

Komunikačně pragmatický obrat, ke kterému došlo v lingvistice přibližně na přelomu 60. a 70. let 20. století, definuje Gerhard Helbig jako „odklon od systémově orientované lingvistiky a příklon k lingvistice orientované komunikačně“.⁶ Helbig dále uvádí, že jde o přesun zájmu z interních vlastností jazykového systému na funkci jazyka v komplexní struktuře komunikace. Dodává, že předcházející etapa lingvistiky (od Ferdinanda de Saussura až po Noama Chomského) nebrala tyto komplexní souvislosti téměř v úvahu, soustředila se především na interní jazykový systém (langue) a otázky užívání jazykového systému v konkrétních komunikačních procesech (parole) vyřazovala z lingvistiky. A právě vzhledem k vlivu předcházejícího strukturalismu a generativní gramatiky vyvolala tato změna v orientaci dojem, že jde o obrat.

Helbig varuje před chápáním komunikačně pragmatického obratu jako naprostého odklonu od systémové lingvistiky. Jednostrannou absolutizací komunikačního přístupu by podle jeho slov došlo jen k převrácení původní vyhraněné orientace. Apeluje, aby předmět jazykovědy nebyl redukován ani na jazykový systém, ani na orientaci komunikačně pragmatickou, nýbrž aby docházelo k žádoucímu „respektování dialektických vztahů mezi jazykovým systémem a komunikací“.⁷

Pro strukturalismus je v rámci dichotomie jazyk – mluva typická orientace na jazyk, který je chápán jako autonomní systém. Ve strukturalismu je jazykové odděleno od mimojazykového, sémantická dimenze i pragmatické aspekty jsou odsunuty stranou. Pro komunikačně zaměřeného lingvistu je naopak v rámci dichotomie jazyk – mluva typická orientace na mluvu, procesy mluvení i rozumění. Stejná váha důležitosti je připisována i produktorovi, recipientovi a kontextu, tyto proměnné ovlivňují proces a výsledek řečové komunikace. Proces komunikace je chápán jako jev komplexní – podílí se na něm nejen přirozený jazyk, ale i další kódy, např. neverbální komunikace. Z toho plyne, že jazyk v tomto pojetí není autonomní, že je jen jedním z prostředků komunikace. Stejně tak není autonomní ani lingvistika, která cíleně čerpá z poznatků dalších věd, jak píše Irena Vaňková.⁸

Pokud jde o situaci v české lingvistice, Vaňková uvádí,⁹ že v tradici Pražské lingvistické školy byl strukturní pohled objeveně spojen s funkčním hlediskem a že komunikačně pragmatický obrat tedy nebyl obratem, ale pouhým posunem, neboť mnohé

⁵ Tamtéž, s. 254.

⁶ HELBIG, G., 1991, s. 11.

⁷ Tamtéž, s. 280.

⁸ VAŇKOVÁ, I. a kol., 2005, s. 26-27.

⁹ Tamtéž, s. 33.

myšlenky, se kterými světová lingvistika přicházela na přelomu 60. a 70. let 20. století jako s novými, byly už naznačeny nebo více či méně rozpracovány v českém funkčním strukturalismu 30. let.¹⁰

1.2 Impulzy vedoucí k pragmalingvistickým zkoumáním

Ačkoli se pragmalingvistika považuje za lingvistickou disciplínu, která vznikla až v 2. polovině 20. století, neznamená to, že jde o zcela nový přístup k jazyku. Otázky, které se k ní nějak vztahovaly, se objevovaly už mnohem dříve v lingvistickém, ale také ve filozofickém myšlení, jak jsem již naznačila výše (1.1). V následujícím textu budu věnovat pozornost impulsům, které v průběhu času přispěly k ustanovení pragmalingvistiky.

1.2.1 Vývoj od antiky do 20. století

Počátky pragmalingvistických zkoumání je možné nalézt již v období antiky v oblasti rétoriky. Rétorika, teoretická nauka o řečnictví (rhexis = řeč), kterou se zabýval už Platon nebo Aristoteles,¹¹ obsahovala poznatky týkající se komunikačních jevů.

V průběhu času se od dob antiky do 20. století problematika pragmatického nazírání na jazyk vyvíjela a modifikovala. Na přelomu 19. a 20. století Charles Sanders Peirce¹² položil základy k moderní sémiotice – rozdělil znaky na ikony, indexy a symboly. Peirce také zavedl pojem sémióza / sémiotický / znakový proces, „tzn. fungování (užití), resp. kontextové zapojení znaku do nejrůznějších typů textů“.¹³ Peirce v roce 1878 publikoval článek,¹⁴ v němž položil základy amerického pragmatismu. Pragmatismus se stal filosofickým východiskem pro lingvistiku orientovanou komunikačně. Ve slovnících¹⁵ bývá pragmatismus definován jako filosofický směr, který chápe pravdu z hlediska užitečnosti, úspěšnosti, praktičnosti a vyhovování zájmům (potřebám, tužbám) člověka. To, na čem především záleží, jsou praktické důsledky pro člověka.

¹⁰ Zájem o „parolovou“ lingvistiku – články Vladimíra Skaličky. SKALIČKA, Vladimír. Promluva jako lingvistický pojem. *Slovo a slovesnost*. 1937, roč. 3, s. 163-166.; The need for a linguistics of la parole. *Recueil linguistique de Bratislava I*. Bratislava : Slovenská univerzita, 1948. 210 s. s. 21-36.

¹¹ PLATON. *Kratylos*. 2., opr. vyd. Praha : ISE, 1994. 98 s. ISBN 80-85241-44-7.; ARISTOTELES. *Rétorika : nauka o řečnictví a slohu*. Praha : Jan Laichter, 1948. 321 s.

¹² PEIRCE, Charles Sanders. The Theory of Signs. In NEURATH, Otto; CARNAP, Rudolf; MORRIS, Charles (eds.). *International Encyclopedia of Unified Science*. Chicago : University of Chicago Press, 1955. 768 s.

¹³ MACHOVÁ, S.; ŠVEHLOVÁ, M., 2001, s. 81.

¹⁴ PEIRCE, Charles Sanders. How to Make Our Ideas Clear. In PEIRCE, Charles Sanders. *Philosophical Writings of Peirce*. New York : Dover Publications, 1955. 386 s.

¹⁵ OLŠOVSKÝ, J., 1999, s. 123.

Jiné hledisko představuje Charles Morris, který v encyklopedickém hesle¹⁶ poprvé použil název sémiotika ve smyslu věda zabývající se znaky a znakovými systémy obecně. Morris sémiotiku rozdělil na sémantiku, syntax a pragmatiku. Sémantika se zabývá vztahem znaků k jejich významům, syntax studuje vzájemné vztahy mezi znaky a pragmatika jako součást sémiotiky je zaměřena na vztahy mezi znaky a jejich uživateli, zabývá se fungováním jazyka v komunikační situaci.¹⁷

Na začátku 20. let 20. století lingvistika přijala a postupně rozvíjela základní principy sémiotického přístupu k jazyku. Sémiotika je, jak už bylo výše uvedeno, věda zabývající se znaky a znakovými systémy obecně. De Saussure užíval pro označení téže disciplíny pojem sémiologie. Byl první, kdo tento pojem přinesl a zakotvil v lingvistice: „Lze si tedy představit vědu, která studuje život znaků v životě společnosti. Tvořila by část sociální psychologie a v důsledku toho i obecné psychologie; nazveme ji *sémiologie* (z řeckého *sēmeîon* ‚znak‘). Ukázala by nám, z čeho se sestávají znaky a které zákony je řídí. Protože zatím neexistuje, nelze říci, čím bude; má však právo na existenci a její místo je již předem vytyčené. Lingvistika je pouze částí této obecné vědy a zákony objevené sémiologií bude možné uplatnit i na lingvistiku. Ta se tak octne v oblasti jasně vymezené v souboru lidských faktů.“¹⁸

Znakem lze rozumět něco, co má zástupnou funkci, tzn. zastupuje něco jiného. Strukturu jazykového znaku znázorňuje např. sémantický trojúhelník Ogdena a Richardse (příloha č. 2). Trojúhelník zobrazuje tři složky znaku: 1. vehikulum/nosič/forma, 2. význam/designát, 3. objekt/denotát/referent a jejich vzájemné vztahy. Některé teorie strukturují znak do tří, jiné do dvou složek (vehikulum, význam a jejich vzájemné vztahy). Teorie, které strukturují jazykový znak do dvou složek, se nazývají bilaterální. Podle bilaterální teorie de Saussura má každý znak dvě stránky – označující/signifiant a označovanou/signifié. (O významu jazykového znaku viz oddíl 1.2.2.)

Zpět k impulsům, které vedly k pragmalingvistickým zkoumáním. Obrat k jazyku (nastíněný již v podkapitole 1.1) probíhal od 50. let 20. století nejdříve ve filosofii a poté i v dalších společenskovědních disciplínách. Jak uvádí Švehlová,¹⁹ Gottlob Frege, jenž je považován za otce analytické filosofie, ve své teorii konstatoval, že filozofické problémy lze vyřešit, případně zcela odstranit, buď reformováním jazyka, nebo lepším porozuměním jazyku, který se užívá (kladl důraz na sémantické zkoumání jazyka).

¹⁶ MORRIS, Charles. Foundations of the Theory of Signs. In NEURATH, Otto; CARNAP, Rudolf; MORRIS, Charles (eds.). *International Encyclopedia of Unified Science*. Chicago : University of Chicago Press, 1955. 768 s.

¹⁷ Komunikační situace je definována jako soubor okolností, za nichž se řečová činnost odehrává a které tuto činnost spoluvytvářejí a ovlivňují. Více viz *Encyklopedický slovník češtiny*, 2002, s. 390.

¹⁸ SAUSSURE, F. de, 1996, s. 52.

¹⁹ MACHOVÁ, S.; ŠVEHLOVÁ, M., 2001, s. 81.

V lingvistice na přelomu 60. a 70. let 20. století následně došlo ke komunikačně pragmatickému obratu a vzniku dílčích lingvistických disciplín, mezi něž patří i pragmaticky orientovaná lingvistika.

1.2.2 Význam jazykového znaku

Svatava Machová píše,²⁰ že Geoffrey Neil Leech definoval sedm složek významu jednoduchého jazykového znaku²¹ neboli sedm elementárních významů: 1. konceptuální (denotační či kognitivní), 2. kolokační, 3. konotační, 4. sociální, 5. emoční (emociální, afektivní), 6. reflektovaný, 7. tematicko-rematický. Machová uvádí,²² že význam jednoduchého jazykového znaku je otázkou pravidel, konvence i komunikačního záměru, proto je možné jeho zkoumání rozdělit mezi lingvistickou sémantiku a lingvistickou pragmatiku. Pak jsou Leechovy významy konceptuální a kolokační předmětem sémantiky, významy konotační, sociální, emoční a reflektované předmětem pragmatiky a význam tematicko-rematický předmětem textové lingvistiky.

Otázka významu složitého jazykového znaku je o něco komplikovanější. Jak píše Machová: „Odpověď na otázku, jaký může být význam výpovědi, lze dát pouze globální, nikoliv detailní, neboť význam výpovědi pokrývá všechny aspekty bytí, konání i cítění, o nichž má jisté společenství existující v jistém prostoru a čase zájem komunikovat.“²³ Milada Hirschová²⁴ je v popisu významu výpovědi o něco konkrétnější, píše, že se skládá z toho, co je presuponováno (o presupozicích viz 2.1.8), a z toho, co je komunikováno – explicitně i implicitně (o implikaturách viz 2.1.9).

Machová²⁵ této problematice věnuje mnoho pozornosti, uvádí různé přístupy k pojetí významu složitého jazykového znaku, já zde zmíním jen některé.

Podle Johna Ruperta Firtha je význam výpovědi tvořen početnou řadou složek, které jsou v každé výpovědi natolik propojeny a promíchány, že je nemožné je od sebe rozlišit a popisovat odděleně.

Jiný pohled představuje tzv. kontextový přístup k analýze významu výpovědi, jenž je založen na myšlence, že znát význam výpovědi znamená znát kontexty, v nichž lze výpověď

²⁰ MACHOVÁ, S.; ŠVEHLOVÁ, M., 2001, s.17-20.

²¹ Jednoduchým jazykovým znakem se v publikaci MACHOVÁ, S.; ŠVEHLOVÁ, M., 2001 rozumí slovo nebo víceslovné pojmenování, složitým jazykovým znakem výpověď.

²² MACHOVÁ, S.; ŠVEHLOVÁ, M., 2001, s. 20.

²³ Tamtéž, s. 37.

²⁴ HIRSCHOVÁ, M., 2006, s. 146.

²⁵ MACHOVÁ, S.; ŠVEHLOVÁ, M., 2001, s. 37-46.

použít. Tento koncept je blízký teoriím Ludwiga Wittgensteina²⁶ (významem slova je jeho užití v jazyce).

Gottlob Frege prezentoval význam výpovědi jako pouhou sumu významů jednotlivých částí, z nichž je výpověď složena. Tento přístup k analýze významu výpovědi, který je založen na principu kompozicionality, je v přirozeném jazyce těžko udržitelný, např. výpověď *Není tady nějaká zima?* může v jistém kontextu znamenat *Mohl by někdo zavřít to okno?* Význam výpovědi tedy nelze redukovat na pouhou sumu významů jejích částí, i když je znalost významů jednotlivých složek pro význam výpovědi nutná.

Pojem hloubkové struktury výpovědi se objevil s generativisty (formalizovaná generativně-transformační gramatika bývá spojována se jménem Noama Chomského),²⁷ kteří zastávali názor, že všechny informace nutné k porozumění výpovědi, tzn. k poznání jejího významu, jsou obsaženy právě v hloubkové struktuře. V Chomského generativní gramatice se rozlišuje „mezi abstraktní rovinou syntaktické hloubkové struktury a povrchovou strukturou – mezi podstatou a jevem“.²⁸ Vztah mezi hloubkovou a povrchovou strukturou si lze představit tak, že transformace mezi těmito strukturami poskytovaly možnost výběru. Hloubkovým strukturám šlo přiřazovat různé alternativní struktury povrchové, z jedné konfigurace v hloubkové struktuře bylo možné odvodit rozmanité povrchové struktury. Později vyšlo najevo, že ani tuto teorii nelze považovat za dostačující.

1.3 Základní charakteristiky pragmalinguistiky²⁹

Komunikačně pragmatický obrat znamenal vznik nových disciplín, mezi které kromě pragmalinguistiky patří např. textová lingvistika, sociolingvistika, psycholingvistika aj. Helbig³⁰ upozorňuje na to, že se tyto směry zabývají výseky z velmi komplexní, ale jednotné sféry objektu, fungováním jednotek popsaných teorií gramatiky (resp. systémovou lingvistikou) ve společenském i individuálním, v komunikačním i kognitivním jednání, a proto spolu souvisejí a nelze je od sebe zcela izolovat. Jedna disciplína nemůže nahradit druhou, nelze na ně pohlížet ani jako na prostou náhradu teorie gramatiky. Lze je chápat jako „integrační směry, které zachycují (z různých stránek) poznatky týkající se celé sféry objektu z hlediska dominance jazykověkomunikační činnosti“.³¹ Helbig dále podotýká, že tato do té

²⁶ WITTGENSTEIN, Ludwig. *Philosophical Investigations*. Oxford : Blackwell, 1953.

²⁷ CHOMSKY, Noam. *Syntactic Structures*. The Hague : Mouton & Co, 1957.; *Aspects of the Theory of Syntax*. Cambridge : Massachusetts Inst. of Technology, 1965.

²⁸ HELBIG, G., 1991, s. 69.

²⁹ Podle Švehlové jinak též pragmatické lingvistiky / lingvistické pragmatiky. (MACHOVÁ, S.; ŠVEHLOVÁ, M., 2001, s. 67.)

³⁰ HELBIG, G., 1991, s. 11-12.

³¹ Tamtéž, s. 11.

doby zanedbávaná oblast fungování jazykových prostředků v komunikaci se často do jazykovědy zavádí pod heslem *pragmatika*.

Jiří Černý užívá pro tyto nové disciplíny označení *pomezí*. Tento termín chápe jako „fakt, že jsou to disciplíny stojící na pomezí dvou nebo několika tradičních vědních oborů, případně že mají mnoho společných zájmů i navzájem mezi sebou“.³² Zdůrazňuje, že termín *pomezí* není možné chápat tak, že se jedná o disciplíny, které stojí na pomezí či na periferii lingvistiky.

Původ slova *pragmatika* lze hledat, jak uvádí Švehlová,³³ v řeckém výrazu *pragma*, který označuje jednání, konání, provádění, vyjednávání, úspěch, čin, skutek nebo výraz, také ve výrazu *pragmateia*, jenž označuje činnost, úsilí, zaměstnání nebo horlivost, a dále ve výrazu *pragmatenomai*, který znamená být činný, zabývat se něčím.

Helbig upozorňuje,³⁴ že neexistuje jednotu v otázce přesného obsahu a rozsahu toho, co je nazýváno pragmatikou. Uvádí, že je to zapříčiněno už tím, že pojem pragmatiky – ve srovnání s původním sémiotickým pojetím – prošel v důsledku přenesení na přirozené jazyky a ve spojení s teorií mluvních aktů interpretační změnou a tím se stal komplexnější a zřejmě i neprůhlednější. Helbig o termínu pragmalingvistika uvádí,³⁵ že je jednotlivými autory chápán velmi rozdílně, tudíž se rozhodne na jeho užívání rezignovat. Podobně široké a nejednotné je pro Helbiga pojetí pragmatiky, proto se zříká její přesné definice.

Přes neshody ve vymezování pojmu pragmatiky se Švehlová³⁶ pokouší o jakési shrnující vymezení. Píše, že pokud je jazyková struktura chápána jako jeden ze systémů chování, pak lze na pragmatiku nahlížet jako na součást obecné teorie chování. Jde o lingvistický přístup, který se zabývá vztahem mezi znaky, jejich uživateli a mimojazykovou skutečností. Uvádí, že v pragmatické dimenzi se odráží sociální funkce jazyka, jeho závislost na daném kontextu a intencích účastníků komunikace. Záměrem mluvčího je zapůsobit na adresáta, vyvolat u něj určité pocity, nálady, o něčem ho přesvědčit nebo ho k něčemu donutit, a to pomocí vhodných řečových strategií a prostředků. Z hlediska pozice adresáta jde o to, jak výpovědi vnímat a interpretovat, adresátova reakce závisí na konkrétní komunikační situaci a mimo jiné i na jeho vztahu k mluvčímu.

Jana Hoffmannová v části publikace *Stylistika a... : současná situace stylistiky*,³⁷ která je věnovaná pragmatické lingvistice, uvádí, že označení *pragmatická lingvistika* v širším

³² Černý, J., 1998, s. 197.

³³ MACHOVÁ, S.; ŠVEHLOVÁ, M., 2001, s. 84.

³⁴ HELBIG, G., 1991, s. 12.

³⁵ Tamtéž, s. 132-133.

³⁶ MACHOVÁ, S.; ŠVEHLOVÁ, M., 2001, s. 85.

³⁷ HOFFMANNOVÁ, J., 1997, s. 96.

smyslu zahrnuje všechny lingvistické obory od 60. a 70. let 20. století, pro které je příznačná změna zájmu – od langue a kompetence k parole a performanci. Píše, že komunikačně pragmatický obrat se zasloužil také o rozšíření pojmu kompetence, takže vedle jazykové kompetence je nutné počítat s kompetencí komunikační. Pro tyto obory je podle ní dále typické překročení hranice věty a přechod do oblasti nadvětné, směrem k textu a kontextu. V užším smyslu považuje pragmatickou lingvistiku za jeden z těchto oborů. Hoffmannová uvádí její nejjednodušší definici: „studium užívání jazyka“, další definice zní: „studium vztahu jazyka a kontextu“ nebo „schopnosti uživatelů adekvátně spojovat výpovědi s kontextem“.³⁸

Hirschová vyjmenovává v různých definicích pragmatiky standardně se opakující klíčová slova: užívání jazyka, fungování jazyka ve společnosti, kulturní a sociální kontext. Kulturní a sociální kontext ještě se slovníkem a gramatikou jazyka podmiňuje a ovlivňuje užívání jazyka – pragmatika pak zkoumá „jevy v jazyce, které jsou tímto užíváním podmíněny“.³⁹

Účastníci komunikace nemají stejné předpoklady pro komunikaci, liší se svou osobností, znalostmi, schopnostmi, zkušenostmi apod., proto se u nich, jak naznačuje Švehlová,⁴⁰ pragmatická kompetence nemůže nikdy zcela krýt. Mezi univerzálností a individuálností se pak vytváří napětí, které determinuje fungování přirozených jazyků a které prezentuje, jak mluvčí vstupuje do promluvy, jak se v ní projevuje a jak ji modifikuje. Hirschová pragmatickou kompetenci definuje „jako kompetentní způsob užívání kompetentně utvořených vět v závislosti na komunikativní situaci“.⁴¹ Pravidla úspěšného komunikování se jedinec učí po celý život, proměňují se v čase a lze je regulovat.

Švehlová píše,⁴² že dnešní pragmatická zkoumání se vyznačují multidisciplinárním a interdisciplinárním přístupem a že je možné považovat lingvistiku za transdisciplinární vědní oblast.

Ivan M. Havel⁴³ tyto pojmy terminologicky rozlišuje, píše: „*Multidisciplinární* problém, téma nebo studium budiž to, co připouští nebo vyžaduje spolupráci více odlišných vědních oborů, aniž se přitom tyto disciplíny vzájemně mísí či slučují.“⁴⁴ Jako příklady multidisciplinárních témat uvádí zeměkouli, zdraví, přírodu, společnost nebo duši. O interdisciplinaritě píše: „Naproti tomu obor nebo studium považujeme za *interdisciplinární*

³⁸ Tamtéž, s. 97.

³⁹ HIRSCHOVÁ, M., 2006, s. 8.

⁴⁰ MACHOVÁ, S.; ŠVEHLOVÁ, M., 2001, s. 85.

⁴¹ HIRSCHOVÁ, M., 2006, s. 9.

⁴² MACHOVÁ, S.; ŠVEHLOVÁ, M., 2001, s. 87.

⁴³ HAVEL, I. M., 1998, s. 136-139.

⁴⁴ Tamtéž, s. 137.

(v užším slova smyslu), když vzniká na rozhraní nebo v průniku (typicky dvou) již dříve existujících oborů.“⁴⁵ Mezi příklady uvádí psycholingvistiku. K poslednímu pojmu: „Přívlastkem *transdisciplinární* pak označujeme náhledy, motivy, témata, principy, pojmy či ideje, které se vyskytují každý ve více (typicky mnoha) oborech i mimo ně, vždy znovu a znovu, v různých obměnách a obdobích. (Odvozeně tak označujeme i jejich studium.)“⁴⁶ Jako příklady vyjmenovává zpětnou vazbu, informaci, reprezentaci, složitost, hierarchii, komplementaritu, evoluci, stabilitu, fluktuaci atd.

Tyto tři uvedené přístupy jsou všechny podle Havla „protiváhou tendence vědy štěpit se do izolovaných, vzájemně se vzdalujících disciplín a specializací“.⁴⁷

Pragmalingvistika se někdy chápe jako synonymum pragmatiky. V *Encyklopedickém slovníku češtiny* se uvádí, že „je to správné potud, že pragmalingvistika popisuje vztah jazykového znaku a účastníků komunikace s ohledem na komunikační kontext. Na rozdíl od pragmatiky jako jedné z dílčích disciplín sémiotiky se pragmalingvistika zaměřuje jednak na popis pragmaticky aktivních jazykových prostředků (např. částic jako tzv. pragmalexémů), resp. na popis pragmaticky aktivního užití jazykových prostředků v přirozených jazycích (pragmatika v gramatice apod.), jednak – obohacena teorií jednání – zkoumá obecná i kulturně a institucionálně vázaná pravidla (jaz.) interakce a jejich odraz v jazyce.“⁴⁸

⁴⁵ Tamtéž.

⁴⁶ Tamtéž, s. 137-138.

⁴⁷ Tamtéž, s. 138.

⁴⁸ *Encyklopedický slovník češtiny*, 2002, s. 332.

2. Okruhy zkoumání pragmlingvistiky

2.1 Teorie řečových aktů

Problematika řečových aktů je obecně pokládána za jednu z nejdůležitějších oblastí lingvistické pragmatiky, proto ji řadím na úvod své práce. Za základního představitele této teorie je považován John Langshaw Austin a jeho následník a kritik John Rogers Searle. Austinova teorie řečových aktů je spojena se sérií jeho přednášek na Harvardské univerzitě v roce 1955, které byly po jeho smrti publikovány pod názvem *How to Do Things with Words* (1962).⁴⁹ Searlova zásadní práce, ve které je podána analytická systematizace Austinových přednášek, nese název *Speech Acts* (1969).⁵⁰ V této práci je také prezentována jeho vlastní koncepce řečových aktů.

Teorie řečových aktů se obecně zabývá „zkoumáním užívání jazyka v nejširším smyslu, tedy fungováním jazykových výpovědí v komunikaci“.⁵¹ Přestože označení „teorie řečových aktů“ navádí k chápání řečového aktu jako centrálního pojmu a základní jednotky, Austin nehovoří o řečových, ale o ilokučních aktech – a jak dodává Hirschová,⁵² ilokuční akt je pouze jednou složkou komplexního řečového aktu, je jedním z řečových aktů konstituujících komplexní řečový akt.

Řečový akt se skládá⁵³ z několika dílčích řečových aktů – aktu lokučního, který sám je složen ze simultánně realizovaného aktu fonetického, fatického a rhetického. Lokuční akt lze definovat jako pronesení smysluplné výpovědi, která je nedefektní a má význam a potenciální referenci. Fonetický akt představuje produkci artikulované řeči, fatický, že tato artikulovaná řeč je gramaticky nedefektní výpovědí určitého jazyka a je jako taková pronesena, a rhetický, že výpověď obsahuje referenčně užitě výrazy, k nimž je vztažen predikát. Searle první dva z uvedených aktů (fonetický a fatický) shrnuje do aktu výpovědního a akt rhetický označuje jako akt propoziční a dále ho dělí na akt referenční a predikační.

Ilokučním aktem je výpovědi přiřazena určitá síla, kterou je smysl vyplývající z komunikačního záměru mluvčího. Tento záměr se realizuje pronesením výpovědi, např. *Slibuji, že zítra přijdu*. Jazyková výpověď je z hlediska své ilokuční síly určitým aktem,

⁴⁹ AUSTIN, John Langshaw. *How to Do Things with Words : The William James Lectures delivered at Harvard University in 1955*. URMSON, James Opie (ed.). Cambridge : Harvard University Press, 1962. 166 s.

⁵⁰ SEARLE, John Rogers. *Speech Acts : An Essay in the Philosophy of Language*. Cambridge : Cambridge University Press, 1969. 203 s.

⁵¹ HIRSCHOVÁ, M., 2006, s. 95.

⁵² Tamtéž, s. 96.

⁵³ Tamtéž, s. 96-99.

skutkem – v tomto případě skutkem slibu. Tato výpověď v sobě zahrnuje specifický vztah mezi performativní klauzí a klauzí vyjadřující propoziční obsah (o explicitních performativních formulích viz oddíl 2.1.3). Lokuce a ilokuce se vždy realizují simultánně, nelze je od sebe oddělit.

Třetí složkou řečového aktu u Austina je akt perlokuční, jímž se míní zamýšlený nebo skutečný efekt aktu ilokučního, který by měl nastat na straně adresáta. Protože adresátovo následné jednání nemusí být v souladu s přijatou ilokucí, je vhodnější podle Hirschové⁵⁴ za perlokuci považovat rozeznání a uvědomění si ilokuční funkce dané výpovědi s tím, že adresát má možnost předstírat nepochopení nebo rozeznanou ilokuční funkci záměrně ignorovat a reagovat tak, jako by daná výpověď měla jinou funkci, např. A: *Mohl bys otevřít okno?* – B: *Mohl*. Adresát v tomto případě reagoval na výpověď s formou zjišťovací otázky jako na otázku, i když její ilokuční funkcí byla prosba nebo žádost – jde o zneužití formy.

2.1.1 Výpovědi performativní a konstativní

Rozlišení výpovědí performativních a konstativních je ústředním prvkem Austinových výkladů. Pronesení performativních výpovědí realizuje jistý akt, např. *Prohlašuji vás mužem a ženou*. Konstativní výpovědi naproti tomu pouze popisují určitý stav věcí, např. *Dnes se konala svatba*. Performativní výpovědi mohou být úspěšné nebo neúspěšné – pokud řečový akt nesplní všechny nutné podmínky, např. pokud oddávající není osobou, která má k tomu oprávnění. Konstativní výpovědi mohou být pravdivé nebo nepravdivé. Nakonec Austin tento rozdíl ruší a „i konstatace se chápe jako performance ilokučního aktu, a to aktu ‚konstatování‘“.⁵⁵

2.1.2 Podmínky úspěšnosti

Austin definuje tři základní skupiny podmínek, na kterých závisí úspěšnost řečového aktu. Jsou to podmínky přípravné, prováděcí a podmínka upřímnosti. Searle tyto podmínky později přeformuloval – víceméně beze změny ponechal podmínky přípravné a podmínku upřímnosti, přidal však podmínku podstatnou. Více se o podmínkách úspěšnosti lze dozvědět např. v publikaci Hirschové nebo v publikaci Miroslava Grepla a Petra Karlíka.⁵⁶

⁵⁴ Tamtéž, s. 99.

⁵⁵ Tamtéž.

⁵⁶ HIRSCHOVÁ, M., 2006, s. 105-107; GREPL, M.; KARLÍK, P., 1998, s. 426-429.

2.1.3 Explicitní performativní formule

V rámci teorie řečových aktů považuji za vhodné zmínit charakteristiku explicitních performativních formulí (dále jen e.p.f.). E.p.f. je v české lingvistice podle *Encyklopedického slovníku češtiny*⁵⁷ označení pro výpovědní útvary s formou věty oznamovací, ve kterých je komunikační (ilokuční) funkce dané výpovědi realizována a indikována performativním užitím ilokučních sloves: *navrhuji, vytýkám, prohlašuji* apod. Přestože je realizace a indikace komunikační funkce výpovědi formou e.p.f. prostředkem univerzálním, není její užití v běžné denní komunikaci obvyklé – mluvčí většinou neříká: *Oznamuji vám, že mě dnes bolí hlava.*, ale spíše *Dnes mě bolí hlava.* Užívání e.p.f. bývá podmíněno institucionálně, často mívá ceremoniální charakter: *jmenuji, táži se, křtím, odsuzuji* apod. E.p.f. jsou obvyklé pro realizaci komunikačních funkcí deklarativního typu. V běžné komunikaci se e.p.f. užívá zejména v případech speciálnějších komunikačních funkcí: *protestuji, souhlasím* apod., v případech, kdy je potřebné explicitně rozlišit různé druhy výzev: *prosím, doporučuji, radím, žádám, zvu* apod., v situacích nějakým způsobem mimořádných (slavnostních, překvapivých aj.): *Tak vám oznamuji, že jsem tu práci dostala.* Formy e.p.f. nelze užít, jde-li o komunikační funkce společensky (morálně) posuzované negativně: *svádím, vyhrožuji* apod.

Performativně použitelná slovesa jsou primárně slovesy mluvení. Vyslovením performativních sloves se uskutečňuje akt, který se jimi pojmenovává. Podle Hirschové⁵⁸ jsou podskupinou sloves ilokučních a často také nejsilnějším a ve většině případů jediným indikátorem ilokuční síly ve formulí.

Grepl píše,⁵⁹ že porozumění komunikační funkci výpovědi je především determinováno konkrétní komunikační situací, přesto se zabývá otázkou, zda komunikační funkce výpovědi nejsou nebo nemohou být indikovány také jazykově. Dochází k závěru, že komunikační funkce výpovědi jsou interpretovány především na základě konkrétní komunikační situace, na druhé straně však připouští možnost jazykové indikace komunikačních funkcí. Podle Grepla mají jazyky vedle univerzálních e.p.f. další různé jazykové prostředky podílející se na signalizaci komunikačních funkcí výpovědi, uvádí např. prostředky lexikální, gramatické, prozodické, řadí sem např. i slovosled a konvencionalizované struktury souvětí.

U Grepla je termín komunikační funkce synonymem pro funkci ilokuční. Hirschová ale uvádí,⁶⁰ že komunikační funkce by neměla být ztotožňována s funkcí ilokuční. Radí

⁵⁷ *Encyklopedický slovník češtiny*, 2002, s. 139.

⁵⁸ HIRSCHOVÁ, M., 2006, s. 121.

⁵⁹ GREPL, M.; KARLÍK, P., 1998, s. 433-478.

⁶⁰ HIRSCHOVÁ, M., 2006, s. 104-105.

chápat ilokuční funkci jako účel/cíl příslušné výpovědi, který vyplývá ze záměru podavatele, a funkci komunikační jako nejobecnější označení pro jakýkoli úkon, který výpověď v průběhu řečové interakce plní. Mezi další komunikační funkce řadí kontaktovost, zahajování a ukončování řečové interakce apod.

2.1.4 Klasifikace řečových aktů

Nyní bych se chtěla věnovat klasifikaci řečových aktů. V příloze č. 3 uvádím přehled nejrozšířenějších klasifikací, z nichž je pro mou práci stěžejní především klasifikace Austinova a Searlova. V české lingvistice vlivné klasifikaci Grepla se budu věnovat později.

Austin rozlišuje pět tříd řečových aktů: expositiva (informování), komisiva (závazky), behabitiva (vyjadřování emocí), exercitiva (výzvy) a verdiktiva („výpovědi-skutky v užším smyslu“).⁶¹

Patrně nejrozšířenější klasifikace Searlova⁶² je založena především na ilokučním záměru mluvčího, dále na vztahu slov a reality a na rozdílech ve vyjádřeném psychickém stavu mluvčího jako na hlavních kritériích. Searle rozlišuje pět tříd řečových aktů (svou terminologií se odlišuje od Austina): representativa/asertiva (informování), komisiva (závazky), expresiva (vyjadřování emocí), direktiva (výzvy) a deklarativa („výpovědi-skutky v užším smyslu“).

V české lingvistice se tímto tématem zabýval Grepl, jenž ve *Skladbě češtiny*⁶³ představuje svůj podrobně koncipovaný popis řečových aktů v češtině. Předpokládá existenci osmi základních tříd, které nazývá komunikační funkce výpovědi.

*Encyklopedický slovník češtiny*⁶⁴ definuje komunikační funkci výpovědi jako cíl, s jakým byla nějaká výpověď mluvčím vůči adresátovi v dané konkrétní komunikační situaci produkována, např. oznámení, otázka, přání a výzva (tradiční čtyři typy). Každá výpověď má zpravidla propozici a vyznačuje se vždy aktuální komunikační funkcí. Nemůže mít jen propozici bez komunikační funkce, ale může mít komunikační funkci bez propozice, např. *Ahoj*. Komunikační funkce je konstitutivní složka každé výpovědi. Aby komunikace byla úspěšná a došlo k porozumění, je nezbytné interpretovat nejen propoziční obsah výpovědi, ale i její aktuální komunikační funkci, tj. porozumět nejen tomu, co se říká, ale také tomu, proč se to říká, např. mluvčí může chtít obohatit znalosti adresáta, změnit jeho názory, postoje, stanoviska, přimět ho k nějakému jednání, něco mu vytknout apod.

⁶¹ Termín používaný Hirschovou. (Tamtéž, s. 112.)

⁶² SEARLE, John Rogers. A Classification of Illocutionary Acts. *Language in Society*. 1976, roč. 5, č. 1, s. 1-23.

⁶³ GREPL, M.; KARLÍK, P., 1998, s. 410-478.

⁶⁴ *Encyklopedický slovník češtiny*, 2002, s. 145-146.

Grepl za hlavní klasifikační kritéria považuje především komunikační záměr mluvčího a dále vztah slov ke světu (obdobně jako Searle). Mezi jeho osm typů komunikačních funkcí řadí výpovědi asertivní (oznámení, sdělení, tvrzení, ...), direktivní (příkaz, rozkaz, prosba, ...), interrogativní (otázka), komisivní (slib, závazek, přísaha, ...), permisivní a koncesivní (dovolení a nedovolení, souhlas a nesouhlas, ...), varovací (varování, výstraha, výhrůžka, ...), expresivní a satisfaktivní (výčitka, pokárání, pochvala, uznání, ...) a deklarativní (křest, jmenování, odsouzení, ...).

Postupně se ukázalo, což reflektuje i Hoffmannová,⁶⁵ že vazba mezi určitým typem mluvního aktu a určitým performativním slovesem je ve skutečnosti slabá. Hoffmannová jako důvody pro své tvrzení uvádí: u některých typů mluvních aktů nelze užít příslušné sloveso v performativní podobě, např. obvykle se neříká *Tímto ti vyhrožuji...*; performativní formule jsou v běžné komunikaci vzácné (viz 2.1.3); mnoho výpovědí vyjadřuje ilokuci implicitně – bez explicitního performativního slovesa, např. výpověď *Zítra přijdu přesně.* má stejnou platnost jako *Slibuji, že zítra přijdu přesně.*; i konstativní výpovědi mají charakter jednání, do jejich struktury lze performativní formuli doplnit, např. *Těsto kyne. – Upozorňuji tě, že těsto kyne.*

2.1.5 Přímé a nepřímé řečové akty

Koncept přímé a nepřímé realizace řečových aktů patří k dalším tématům Searlových prací.⁶⁶ Přesnější označení by podle Hirschové bylo „řečové akty realizované přímo a řečové akty realizované nepřímo“.⁶⁷ Rozdíl mezi řečovými akty přímými a nepřímými spočívá v tom, že u přímých se ve výpovědi nachází indikátor ilokuční funkce, který je primárně jednoznačný, a z kontextu je zřejmé, že je s ilokučním záměrem mluvčího v souladu. Hirschová⁶⁸ nepřímé řečové akty chápe jako výpovědi, jejichž doslovný význam je v rozporu s uzuálním, konvencionalizovaným významem, ve kterém v běžné konverzaci fungují. Je podstatné si uvědomit, že pro interpretaci nepřímých řečových aktů je kontext důležitější než jejich forma a doslovný význam (o kontextu viz 2.1.6).

Užívání nepřímých řečových aktů je obecně považováno za zdvořilejší, např. výpověď *Mohl bys otevřít okno?* je zdvořilejší než *Otevři okno.* Leech uvádí,⁶⁹ že ve zdvořilém požadavku je běžné klást otázku, jež se týká ochoty nebo schopnosti adresáta vykonat akci,

⁶⁵ HOFFMANNOVÁ, J., 1997, s. 84.

⁶⁶ SEARLE, John Rogers. Indirect Speech Acts. In COLE, Peter; MORGAN, Jerry L. (eds.). *Syntax and Semantics. Vol. 3. Speech Acts.* New York : Academic Press, 1975.

⁶⁷ HIRSCHOVÁ, M., 2006, s. 124.

⁶⁸ Tamtéž, s. 133.

⁶⁹ LEECH, G. N., 1983, s. 97.

kteřou mluví požaduje (o principu zdvořilosti viz 2.2.1.3). Nepřímé řečové akty nemusí být vždy rozeznány – pak nastává rozčarování, např. mluví A se ptá: *Nezlobte se, nevíte, kde se nachází městský úřad?* – mluví B odpovídá: *Ano, vím, kde je.* a odchází. Pro výpověď tazatele je charakteristický nesoulad mezi formou výpovědi a její aktuální komunikační funkcí.

2.1.6 Komunikační kontext

Protože se veškeré komunikování uskutečňuje v jistém čase, prostoru a za určitých okolnostech, má podle Zbyňka Vybířala⁷⁰ klíčové postavení zkoumání komunikačního kontextu. Kontext definuje jako „aktuální vztahový rámec, celek všech proměnných, ve kterém se naše komunikace uskutečňuje a v němž je důležité [...]: s kým, kde, kdy, o čem, jak a proč (s jakým cílem) – a s jakým účinkem – komunikujeme“.⁷¹ Komunikační kontext rozlišuje⁷² na vnitřní/mentální a vnější/fyzický. Vnitřní kontext je ustavičně vytvářený, doplňovaný a obměňovaný zkušenostmi, zážitky, asociacemi, emocemi atd. Vliv na vnitřní kontext má i vztah ke komunikačnímu partnerovi, ovlivňují ho také vlastní osobnostní rysy. Vnitřní kontext dále dělí na vědomý (vědomí přístupný) stav mysli a neuvědomovaný. K vnějšímu kontextu řadí aktuální sociální a fyzický, dále kontext kulturní, zvykový a jazykový.

2.1.7 Reference a deixis

Problematika reference a deixis je velmi rozsáhlá. Hirschová jí ve své práci věnuje značnou pozornost, je možné se o ní dočíst také v publikaci George Yula nebo Grepla a Karlíka.⁷³ Můj příspěvek představuje nepatrný náhled do této problematiky, přesto se domnívám, že by neměl v mé práci chybět.

Hirschová⁷⁴ oblast reference a deixis situuje na rozhraní sémantiky a pragmatiky. Deixis a referencí rozumí ukazování a odkazování k jednotlivým komponentům kontextu v nejširším smyslu (nejen v aktuální komunikační situaci, ale i v bezprostředním kontextu jazykovém).

Referováním se entita identifikuje, následně se jí predikuje nějaký příznak. K jednomu a témuž objektu lze referovat prostřednictvím různých deskripcí (koreference), např. *zesnulý král popu* – *jeden z nejúspěšnějších interpretů všech dob* – *symbol popu 80. let a opulentního*

⁷⁰ VYBÍRAL, Z., 2000, s. 20.

⁷¹ Tamtéž, s. 27.

⁷² Tamtéž, s. 20, 27.

⁷³ HIRSCHOVÁ, M., 2006, s. 27-83.; YULE, G., 2006, s. 115-117.; GREPL, M.; KARLÍK, P., 1998, s. 410-415.

⁷⁴ HIRSCHOVÁ, M., 2006, s. 27.

životního stylu superhvězd. Důležité je si uvědomit, že sama slova neodkazují – odkazují mluvčí.

V případě, že se referování provádí prostřednictvím deiktických výrazů, „jejichž lexikální sémantika (znakový charakter) může být definována pouze v relaci k entitě, na niž se vztahuje (vpředu, zítra)“, ⁷⁵ jde o deixi. „Deiktické výrazy (ty, tohle, on, tam, můj, její, to, takový) mají svůj lexikální význam, ale nemají referenci“ ⁷⁶ – musí ji „hledat“. Deiktickými výrazy je možné doplňovat výrazy plnovýznamové, reference je pak explicitnější, např. *Podej mi to pero*. Samostatným prostředkem deixe mohou být prostředky neverbální komunikace – gesta. Ukázání gestem může být samo o sobě dostatečné, obvykle se ale vyskytuje v kombinaci s verbálními prostředky, např. *Podej mi to a to*. Deixi je možné dělit ⁷⁷ na situační (vztah obsahu výpovědi k mimojazykové skutečnosti) a kontextovou (vztah k předcházejícím nebo následujícím složkám komunikátu). Situační deixe se dále dělí na časoprostorovou a personální s podoblastí sociální. V deixi kontextové jde o odkazování v rámci textu, tedy o tzv. endoforu, která se rozlišuje na anaforu a kataforu.

Rozdíl mezi referencí a deixí není v podstatě odkazování, ale podle slov Hirschové v „charakteru prostředků tohoto odkazování, kdy pouze u reference vztahujeme jazykové výrazy ke skutečnosti skrze jejich pojmový obsah, který představuje deskripci entity, k níž se referuje“. ⁷⁸ Deixe je pak tedy chápána jako speciální nedeskriptivní způsob reference.

2.1.8 Presupozice

Hoffmannová ⁷⁹ definuje presupozici jako předpoklad, s jehož splněním se počítá, jako nutnou podmínku, jejíž splnění se při vyslovení výpovědi pokládá za jisté. Např. ve výpovědi *Martinův bratr čeká venku*. je presupozicí fakt, že Martin má bratra. Mluvčí vytváří předpoklady o znalostech adresáta, o přijatelnosti výpovědi pro adresáta v daném kontextu apod. Tyto předpoklady mohou být samozřejmě chybné. Vše, co se předpokládá, není nikdy možné explicitně vyslovit – presupozice jsou obsaženy v kontextu, ve znalostech a zkušenostech komunikantů, lze je také vyvozovat pomocí inferenčních procesů (o inferenčních procesech viz oddíl 2.1.9). Presupozice podle Hirschové nepřinášejí novou informaci, ale představují „jednu z neexplicitních, implikovaných složek významu výpovědi

⁷⁵ Tamtéž.

⁷⁶ Tamtéž.

⁷⁷ Dělení deixe viz Tamtéž, s. 38-79.

⁷⁸ Tamtéž, s. 28.

⁷⁹ HOFFMANNOVÁ, J., 1997, s. 98.

[...], s nimiž při své interpretaci (chápání) výpovědi počítáme, aniž bychom je nutně verbalizovali, pokud to nevyžaduje kontext“.⁸⁰

Yule⁸¹ uvádí jeden ze způsobů testování presupozic. V testu „constancy under negation“ se zjišťuje, zda presupozice zůstává stejná v kladné i záporné větě. Např. ve výpovědích *Můj telefon je rozbitý. Můj telefon není rozbitý.* zůstává pravdivou presupozice, že mám telefon.

2.1.9 Implikatury

Teorie konverzačních implikatur se snaží vysvětlit, jak jedinec dospívá k vyvození významů, které nejsou doslova vyjádřeny. Laicky vzato, implikatury jsou to, co není explicitně řečeno. Souvisí s rozlišením významu doslovného a implikovaného, kdy podle slov Švehlové⁸² často není rozhodující explicitní sdělení, ale právě to, co výpověď implikuje, co je z ní možné vyrozumět.

Řečový akt může být realizován přímo nebo nepřímo – zjištění ilokuční funkce na straně adresáta, jak píše Hirschová,⁸³ pak předpokládá inferenční proces vázaný na komunikační situaci a zpravidla označovaný jako konverzační implikatura (centrální pojem Griceovy konverzační logiky – viz v mé práci 2.2.1.1). Hirschová⁸⁴ tedy definuje konverzační implikaturu jako výsledek inferenčního procesu (mentálního procesu usuzování, vyvozování), který začíná v okamžiku, kdy si adresát uvědomí, že jeho komunikační partner porušuje některé zásady racionální komunikace (maximy kooperačního principu), že v partnerově výpovědi dochází k rozporu mezi tím, co se od něj (adresáta) očekává, a tím, co (mluvčí) doslova říká. V rámci kooperativní komunikace se vnímatel snaží zjistit důvod takového porušování a dobrat se pravého smyslu výpovědi. Vnímatel se tedy dobírá „skutečného, kompletního (nikoli jen doslovně vyřčeného), nýbrž implikovaného (implicitního) významu výpovědi“,⁸⁵ např. výpověď *Už to sama nezvládnou.* mluvčí užije ve smyslu *Pomoz mi.* Hirschová uvádí,⁸⁶ že doslovný význam nemizí – konverzační implikaturou se k němu přidává další interpretace, zpravidla jde o jiný řečový akt, než je v potenciálu doslovné podoby. Další př. A: *Dáš si čaj?* – B: *Dnes už jsem měla tři.* Odpověď komunikanta B má jiný než doslovný význam: *Čaj si nedám.* Je tedy, jak bylo popsáno výše, na komunikantovi A,

⁸⁰ HIRSCHOVÁ, M., 2006, s. 93.

⁸¹ YULE, G., 2006, s. 117-118.

⁸² MACHOVÁ, S.; ŠVEHLOVÁ, M., 2001, s. 92.

⁸³ HIRSCHOVÁ, M., 2006, s. 100.

⁸⁴ Tamtéž, s. 139.

⁸⁵ Tamtéž, s. 142.

⁸⁶ Tamtéž, s. 146.

aby se dobral pravého smyslu výpovědi. Jak upozorňuje Hirschová,⁸⁷ aktuální smysl výpovědi platí jen v určitém aktuálním kontextu (podle stupně závislosti smyslu výpovědi na kontextu rozlišuje implikaturu partikulární a zobecněnou).

Dále je rozlišována tzv. konvenční implikatura,⁸⁸ o které Hirschová píše: „Automaticky se navrstuje na doslovný význam výpovědi a podílí se na jejím celkovém významu spolu s konverzační implikaturou. Nesouvisí s pravdivostní hodnotou výpovědi a není vyvozována v souvislosti s porušováním konverzačních maxim, automaticky (konvenčně) se přidává k jednotlivým lexikálním jednotkám.“⁸⁹ Na příkladu dvou vět 1. *Pan X. Y. má tři domy a jedno auto.*, 2. *Pan X. Y. má tři domy, ale jedno auto.* Hirschová ukazuje, že v druhém příkladu je konvenční implikaturou dán význam protikladu signalizovaný spojkou *ale* (implikovaný význam: vlastní-li někdo tři domy, lze očekávat, že má více než jedno auto) – spojka *ale* klade spojené výroky nebo jejich části do protikladu, i když, jak je vidět z prvního příkladu, nemusí jít o nutný protiklad. To, co v prvním příkladu může být jen konvenčně implikováno, je v druhém jako „nesplněné očekávání“ přímo vyjádřeno.

Leech o konvenčních implikaturách píše: „Pragmatic implications which are derived directly from the meanings of words, rather than via conversational principles.“⁹⁰

2.2 Verbální komunikace

Doposud jsem se zabývala problematikou řečových aktů a jevy s ní souvisejícími. Nyní se má pozornost zaměřit na pojem komunikace. Obecně je rozlišována komunikace verbální (verbálně vokální) a neverbální (neverbálně vokální a neverbálně nevokální). Nejdříve se budu věnovat komunikaci verbální a všem jejím strategiím (2.2.1), dále problematice argumentace v komunikaci (2.2.2) a až poté se zaměřím na komunikaci neverbální (2.3).

Verbální komunikací se rozumí způsob mezilidské komunikace, který je založen na používání prostředků přirozeného jazyka. Komunikací je každý kontakt mezi lidmi, každé setkání, při kterém si účastníci něco sdělují, ať už verbálně nebo neverbálně. Při setkání mezi lidmi není možné nekomunikovat, jak píše autorky *Kursu pozitivní komunikace*.⁹¹

Slovo komunikovat pochází z latinského *communicare*, což znamená *communem reddere*, učinit společným, sdílet. Pro vznik komunikace jsou podle Ivy Nebeské a Jasni

⁸⁷ Tamtéž, s. 144.

⁸⁸ GRICE, H. Paul. Logic and Conversation. In COLE, Peter; MORGAN, Jerry L. (eds.). *Syntax and Semantics. Vol. 3. Speech Acts*. New York : Academic Press, 1975. s. 41-58.

⁸⁹ HIRSCHOVÁ, M., 2006, s. 147.

⁹⁰ LEECH, G. N., 1983, s. 11.

⁹¹ NEBESKÁ, Iva; ŠLÉDROVÁ, Jasňa. Kurs pozitivní komunikace : Komunikace, komunikační, komunikovat, ... *Čeština doma a ve světě*. 1994, roč. 2, č. 1, s. 27-30. ISSN 1210-9339.

Šlédrové⁹² důležití mluvčí a adresát, jejich komunikační role, dále předmět komunikace, záměr mluvčího, kontakt, komunikační kód a kontext, kromě toho ještě motivace ke komunikaci, postoj komunikantů k tématu rozhovoru i postoj k sobě navzájem. Tyto proměnné ovlivňují průběh i výsledek komunikace. V komunikaci se nevyměňují jen věcné informace, ale i názory, hodnoty, pocity, představy, přání apod.

Je důležité si uvědomit, že v komunikaci nejde jen o vypovídání, ale také o poslouchání a naslouchání.⁹³ Ze své vlastní zkušenosti vím, že obecně mají lidé tendenci se spíše vypovídat, o poslouchání a naslouchání jim už tolik nejde. Obě tyto komunikační dovednosti jsou však velmi důležité, neboť přispívají k udržování dobrých mezilidských vztahů a mohou se podílet i na jejich zlepšování, jak zdůrazňují autorky. Poslouchání rozvíjí intelekt člověka, souvisí převážně s dovídáním se věcných informací, s racionální komunikací. Naslouchání už vyžaduje citovou angažovanost, výrazně posiluje kladný vztah mezi partnery. Jestliže komunikačního partnera pozorně posloucháme, ba dokonce mu třeba i empaticky nasloucháme, vytváří se tak předpoklad pro pozitivní komunikaci. Pozitivní komunikaci autorky rozumí komunikaci, jejímž cílem je dosažení vzájemného porozumění a uspokojení všech komunikujících.

U verbálních sdělení se často píše o jejich přirozené redundanci, která umožňuje doplnit si z kontextu ty úseky sdělení, které nebyly zachyceny nebo jim nebylo porozuměno. V komunikaci totiž sdělujeme často více, než je nutné, svá sdělení opakujeme, parafrázujeme, užíváme zároveň prostředků verbálních i neverbálních apod.⁹⁴

Důvodů ke komunikaci je mnoho, lidé komunikují, aby navázali, udrželi nebo posílili kontakt se svým komunikačním partnerem, aby druhé ovlivňovali, kontrolovali, ovládali nebo s nimi manipulovali, aby prostřednictvím komunikace nalézali a potvrzovali svou osobní identitu, aby poznávali svět a získávali nové informace, aby se mohli vytahovat a předvádět. Někdy ke komunikaci vede jen prostá potřeba popovídat si, pobavit se, strávit komunikací (ne jen vlastní produkcí, ale i zúčastněným nasloucháním) příjemné chvíle. Je také všeobecně známo, že si lidé povídají sami pro sebe, vedou své vnitřní dialogy bez zájmu, zda jim někdo naslouchá. Motivací ke komunikaci je možné nalézt více, tento výčet je jen pouhým naznačením možných důvodů. Komunikace je něco, co člověka bezprostředně obklopuje

⁹² NEBESKÁ, Iva; ŠLÉDROVÁ, Jasňa. Kurs pozitivní komunikace : Trochu historie. *Čeština doma a ve světě*. 1994, roč. 2, č. 2, s. 104-107. ISSN 1210-9339.

⁹³ NEBESKÁ, Iva; ŠLÉDROVÁ, Jasňa. Kurs pozitivní komunikace : Posloucháme i nasloucháme. *Čeština doma a ve světě*. 1994, roč. 2, č. 3, s. 172-175. ISSN 1210-9339.

⁹⁴ Více o přirozené redundanci verbálních sdělení viz HOFFMANNOVÁ, J., 1997, s. 42-43.

a čemu se nelze vyhnout. Jak píše Ivo Plaňava⁹⁵ – komunikace nejen odráží, ale i utváří vztahy mezi lidmi.

2.2.1 Strategie verbální komunikace

Švehlová píše,⁹⁶ že komunikační strategie si lze představit jako rozumové i emocionální zpracování záměru, jak dosáhnout komunikačního cíle, který je pak postupně realizován. Je možné je také chápat jako komunikační postupy, které determinují obsahovou i formální stránku dané výpovědi, ať už jde o výběr tématu, kompozici nebo volbu jazykových prostředků.

Strategie jsou primárně zaměřeny na adresáta, mluvčí si některé z nich zvolí před zahájením produkce, v průběhu vlastní komunikace může mluvčí vybrané strategie rozvíjet, modifikovat a může je i měnit. To, jakou strategii si mluvčí vybere, závisí na konkrétní situaci, jinak se bude chovat v soukromí, při zkoušce na vysoké škole a jinou strategii zvolí např. při jednání na úřadech. Na strategii mluvčího může adresát reagovat stejnou strategií (např. na manipulaci manipulací) nebo může zvolit strategii protikladnou (např. na manipulaci asertivitou).

Mezi základní strategie se řadí komunikace kooperativní, asertivní, zdvořilostní a manipulativní. Ke strategiím dále patří rozhodnutí produktora o způsobu vyjádření komunikační funkce, o volbě útvaru jazyka, o poměru užívání prostředků verbálních a neverbálních. Švehlová píše, že vedle obecně fungujících strategií existují strategie speciální, které typizují funkční styly,⁹⁷ např. specifické strategie autorů praktických příruček, administrativních textů, průvodců apod.

2.2.1.1 Kooperativní komunikace

O kooperačním principu verbální komunikace, který je založen na vstřícném postoji účastníků, již by měli na vývoji rozhovoru spolupracovat, píše v rámci *Kursu pozitivní komunikace* Nebeská.⁹⁸ Uvádí, že účast v rozhovoru spočívá v již zmíněné spolupráci účastníků komunikace, kteří se vědomě nebo nevědomě podílejí na jeho plynulém a bezkonfliktním pokračování.

⁹⁵ Více o motivacích ke komunikaci viz PLAŇAVA, I., 2005, s. 22-25.; VYBÍRAL, Z., 2000, s. 24-26.

⁹⁶ MACHOVÁ, S.; ŠVEHLOVÁ, M., 2001, s. 111-112.

⁹⁷ Funkčními styly se zabývají stylistické příručky, např. ČECHOVÁ, Marie; KRČMOVÁ, Marie; MINÁŘOVÁ, Eva. *Současná stylistika*. Praha : Nakladatelství Lidové noviny, 2008. 381 s. ISBN 978-80-7106-961-4.

⁹⁸ NEBESKÁ, Iva. *Kurs pozitivní komunikace : Rozhovor. Ať je spolupráce mezi partnery. Čeština doma a ve světě*. 1995, roč. 3, č. 1, s. 50-56. ISSN 1210-9339.

Každá replika⁹⁹ je podle ní příspěvkem k této společné činnosti. Výměna replik je součástí mechanismu střídání partnerů v dialogu.¹⁰⁰ Nebeská uvádí, že replika má dvě fáze: prezentační a akceptační. Vzájemná akceptace a její manifestace v každé replice posiluje důvěru mezi komunikačními partnery i vůli vzájemně si porozumět. Pro zdařilý průběh komunikace má podstatný vliv také výměna zpětných vazeb. Zpětným vazbám v komunikaci je připisován velký vliv, jak píše Plaňava: „[...] správně i pěkně probíhající dialog je neustávající výměnou zpětných vazeb.“¹⁰¹

Důležitý činitel v kooperačním principu komunikace, který podstatným způsobem ovlivňuje, o čem mluvíme i jakým způsobem to říkáme, je míra společně sdílených věcných znalostí o předmětu komunikace i o postojích partnera k tomuto předmětu. Tento fakt se v komunikaci projevuje především v míře explicitnosti vyjádření. Pokud je míra společně sdílených věcných znalostí o předmětu komunikace i o postojích partnera vysoká, pak je vyjadřování úsporné. (Nebeská podotýká, že pro náhodného pozorovatele by takovéto vyjadřování mohlo být až nesrozumitelné.) Pokud je tomu naopak, je nutné být explicitnější. Nyní bych chtěla přejít k charakteristice jednotlivých maxim kooperačního principu komunikace.

2.2.1.1.1 Maximy kooperačního principu

Maximy kooperačního principu představují podle Nebeské zásady, pravidla a normy, kterými se v rozhovoru mluvčí intuitivně řídí, má-li zájem na jeho plynulém a bezkonfliktním

⁹⁹ *Encyklopedický slovník češtiny* definuje repliku (příspěvek) jako základní jednotku členění dialogického textu, jako souvislý úsek textu, který pronese jeden z komunikantů, aniž by ho vystřídal nebo přerušil jiný mluvčí. Uvádí, že replika je obvykle tvořena jednou nebo několika výpověďmi a že repliky mohou nabývat různého rozsahu – od nepřerušovaného vyprávění k jednoslabičnému slovu. Jedno obsahově ucelené sdělení se může realizovat ve dvou i více replikách různých mluvčích (mluvčí se doplňují). Druhy replik: iniciační (např. otázka) a reaktivní (např. odpověď). Vyšší jednotky, do nichž se repliky seskupují, se nazývají sekvence (minimální sekvenci představuje dvojice replik ve vztahu iniciace a reakce). Dvojice replik, které jsou spojeny funkčně i strukturně, se označují jako adjacency pairs. Více o problematice replik: *Encyklopedický slovník češtiny*, 2002, s. 375. Replikami a problematikou střídání partnerů v dialogu se zabývá i Švehlová: MACHOVÁ, S.; ŠVEHLOVÁ, M., 2001, s. 113-114.

¹⁰⁰ Jak uvádí *Encyklopedický slovník češtiny*, v běžném, spontánním dialogu může dojít ke střídání mluvčích kdykoli, přesto existují místa, která jsou k tomuto účelu vhodnější než jiná, např. jsou to potenciální předěly na hranicích syntaktických konstrukcí, intonačních úseků nebo segmentů textu sjednocených významově a funkčně. Tyto zmiňované hranice (tzv. švy) bývají signalizovány poklesem hlasu nebo jinou proměnou intonační kontury, pauzou, pohledem, gestem nebo pohybem mluvčího. Předěly mohou být signalizovány i několikanásobně. Při střídání partnerů může dojít k přesahu replik (overlap) nebo dokonce k přerušení pronášené repliky (interruption), které se už považuje za porušení komunikačních norem a zásad společenské etikety. *Encyklopedický slovník češtiny*, 2002, s. 375.

Dialog je v *Encyklopedickém slovníku češtiny* definován jako jedna ze základních forem lidské interakce a bývá považován za primární útvar jazykové komunikace. V užším smyslu je chápán jako situačně zakotvený souvislý rozhovor dvou nebo i více osob, které jsou v přímém a vzájemném osobním kontaktu. Jeho účastníci se střídají v rolích mluvčího a posluchače, zastávají střídavě aktivní a pasivní komunikační roli. Mechanismus střídání účastníků v rolích mluvčího a adresáta se nazývá turn-taking. Více o dialogu: *Encyklopedický slovník češtiny*, 2002, s. 110-111.

¹⁰¹ PLAŇAVA, I., 2005, s. 35.

pokračování a na dosažení maximálního efektu. Hirschová zdůrazňuje,¹⁰² že nejde o preskriptivní normy, a už vůbec ne o takové, které by měly etický rozměr – pouze se předpokládá, že nedodržování maxim není pro smysluplnou komunikaci racionální. Roku 1975 je zformuloval Paul Grice,¹⁰³ proto jsou někdy označovány jako tzv. Griceovy konverzační maximy.

Tyto maximy se týkají vždy jedné repliky se zřetelem k tomu, v jaké fázi rozhovoru je vyslovena. Maximy kooperačního principu (kromě maxim způsobu) se zabývají věcným obsahem rozhovoru, nelze je proto aplikovat na všechny druhy komunikace, např. je nelze uplatnit na takové rozhovory, jejichž hlavním cílem je kontakt mezi partnery (fatická komunikace). Maximy mohou být určitým vodítkem, jak vhodně a přiměřeně pokračovat v rozhovoru s ohledem na situaci, komunikačního partnera i na to, co již bylo řečeno.

Maxima kvantity: ve svém příspěvku sděluj přiměřené množství informací, jaké je pro daný účel v komunikaci třeba, nebuď upovídaný ani příliš stručný, např. A: *Nevíš, kde bych mohl koupit obojek pro psa?* – B: *V obchodu se zvířecími potřebami, který je na náměstí.* Tato maxima úzce souvisí s mírou společně sdílených věcných znalostí mezi komunikanty.

Ústřední **maxima kvality:** říkej jen to, o čem jsi přesvědčen, že je pravda. Její dvě dílčí maximy zakazují lhát a hovořit o věcech nepodložených. Tato maxima může přispět k udržení vzájemné důvěry a solidarity mezi účastníky komunikace. Společně se čtvrtou maximou vylučuje z pozitivní komunikace nepřesné, neúplné, zavádějící informace nebo fámy. A: *Kdo by mi mohl večer pomoci s úklidem?* – B: *Já nemůžu, musím se učit na zítřejší test.*

Maxima relevance: mluv k věci, formuluj svůj příspěvek tak, aby byl vzhledem k dané fázi rozhovoru relevantní, aby obsahoval jen to, co předpokládáš, že je pro komunikačního partnera podstatné. Neodbíhej od tématu, nevracej se k tématům předešlým, neopakuj, co už bylo řečeno nebo co je pro partnera známé. Pokud je maxima relevance oboustranně dodržována, oba účastníci spolupracují na plynulosti rozhovoru, základní téma je postupně myšlenkově zpracováváno, dílčí témata na sebe plynule navazují až do jejich vyčerpání. A: *Komu si letos fandil ve fotbale?* – B: *Letos jsem vítězství přál Spartě.*

Maximy způsobu neurčují, co se říká, jako předcházející maximy, ale jak se to říká. Leech¹⁰⁴ označuje tuto maximu jako Popelku mezi ostatními. Ústřední maxima zní: buď srozumitelný, dílčí maximy: vyhni se nejasnosti a dvojznačnosti výrazu, nebuď příliš

¹⁰² HIRSCHOVÁ, M., 2006, s. 140.

¹⁰³ GRICE, H. Paul. Logic and Conversation. In COLE, Peter; MORGAN, Jerry L. (eds.). *Syntax and Semantics. Vol. 3. Speech Acts*. New York : Academic Press, 1975. s. 41-58.

¹⁰⁴ LEECH, G. N., 1983, s. 99-100.

rozvláčný, naopak mluv jasně, stručně a uspořádaně. A: *Chutná Vám to víno?* – B: *Ano, je velmi lahodné.*

První tři maximy se vztahují k obsahu sdělení, zatímco čtvrtá maxima se týká formální stránky. Nebeská podotýká, že maximy nepůsobí izolovaně, ale mohou se navzájem kombinovat, např. vypráví-li mluvčí příliš rozvláčně nějakou příhodu, lze takovou repliku považovat jak za porušení maximy kvantity, tak za porušení maximy způsobu. Kooperativní komunikace je racionální a efektivní, mluvčí v ní sděluje přiměřené množství pravdivých informací, mluví k věci a vyjadřuje se jasně a jednoznačně.

2.2.1.1.2 Porušování Griceových konverzačních maxim

V každodenní komunikaci se maximy kooperačního principu často porušují. Tímto faktem se zabývá i Švehlová.¹⁰⁵ Maximy odrážejí racionální hledisko komunikace, proto je problematické je aplikovat na každodenní rozhovory, které jsou často výrazně emocionální. Mluvčí maximy podvědomě znají, ale přesto je porušují. Důvodem může být snaha zachovat jiná komunikační pravidla, např. princip zdvořilosti (2.2.1.3), nebo užívání konverzačních implikatur (2.1.9) či úsilí s adresátem manipulovat (2.2.1.4). Je vhodné si uvědomit, že užívání strategií, jež porušují maximy kooperačního (nebo i zdvořilostního) principu, může způsobovat konflikty mezi komunikanty. Jednotlivé maximy mohou být porušovány různými způsoby.

Maximu kvantity mohou mluvčí porušovat následujícími způsoby:

- Uváděním nadbytečných informací, např. takových, které přesahují komunikační potřebu a často se dostávají i mimo rámec zájmu adresáta. A: *Nevíš, kde bych mohl koupit obojek pro psa?* – B: *V obchodu se zvířecími potřebami, jenž je na náměstí. Prodavačka, která tam pracuje, se právě rozvádí. Čeká dítě s jiným mužem, ten si ji ale nechce vzít...*
- Naopak zase redukováním množství informací, a to včetně těch, které adresát očekává. A: *Nevíš, kde bych mohl koupit obojek pro psa?* – B: *V obchodu se zvířecími potřebami.* Někdy jsou ve výpovědích určité informace zamlčovány záměrně, aby mluvčí vzbudil pozornost a zvědavost u komunikačního partnera.
- Užíváním tautologie, která adresátovi znesnadňuje situaci tím, že musí hledat důvod, proč mluvčí řekl redundantní a navíc logické informace, co tím asi zamýšlel, např. *Psi jsou psi.* Interpretace takové výpovědi plně závisí na kontextu. Reinterpretací takových výrazů může být celá řada.

¹⁰⁵ MACHOVÁ, S.; ŠVEHLOVÁ, M., 2001, s. 94-97.

Maximu kvality mluvčí porušují následujícími způsoby:

- Mluvčí odpovídá mimo téma, o němž hovoří jeho komunikační partner, např. A: *Kdo by mi mohl večer pomoci s úklidem?* – B: *Dělám kávu, dáš si?* Tento způsob komunikace brání mluvčím ve vzájemné domluvě a může vést ke konfliktu.
- Mluvčí užívá kontradikce/protimluv, např. A: *Kdo by mi mohl večer pomoci s úklidem?* – B: *Můžu i nemůžu.* Adresát je nucen nalézt takovou interpretaci, která protimluvu odstraní.
- Užíváním tropů / básnických pojmenování mluvčí signalizuje nějakou dodatečnou informaci navíc. Z tropů sem patří např. perifráze, litotes, hyperbola apod. Příklad perifráze: A: *Kdo by mi mohl večer pomoci s úklidem?* – B: *Třeba ten tvůj miláček.* Příklad užití litotes: A: *Kdo by mi mohl večer pomoci s úklidem?* – B: *Nejsem přesvědčena o tom, že ti pomohu.* Příklad užití hyperboly: A: *Kdo by mi mohl večer pomoci s úklidem?* – B: *Hrozně moc ráda ti pomohu.*
- Užíváním ironie, výsměchu, např. A: *Kdo by mi mohl večer pomoci s úklidem?* – B: *Rozhodně nemám nic lepšího na práci.*
- Lhaní maximu kvality přímo neguje. Cílem lhaní je uvést adresáta záměrně v omyl. A: *Kdo by mi mohl večer pomoci s úklidem?* – B: *Nemohu, jsem nemocná.* Existují ale situace, kdy použití „milosrdné“ lži je vhodné a žádoucí, a to z důvodu zdvořilosti k adresátovi, např. *Zkoušku jste dnes neudělala, věřím, že příště budete mít zajisté lepší den.* Dalším způsobem porušování této maximy je říkání polopravd. Pronášením výpovědí s neúplnými informacemi nemusí mluvčí úmyslně lhát, ale může mu být vytčeno, že zamlčuje důležitá fakta a tím překrucuje skutečnost. Předstírání je dalším způsobem porušování maximy kvality. V rámci zdvořilého vyjadřování mluvčí často předstírá ve snaze, aby „nenarazil“ – a tím svého komunikačního partnera neodradil od další komunikace.
- Mlčení je další možnost porušení maximy kvality, je polyfunkční a má pro mluvčího i adresáta řadu významových nuancí.

Maximu relevance lze porušovat:

- Pouhým naznačováním informace, např. A: *Komu si letos fandil ve fotbale?* – B: *Vždyť víš.*
- Zastíráním, komplikováním nebo utajováním informace, např. A: *Komu si letos fandil ve fotbale?* – B: *To bys nepochopil.*

- Sdělováním informace rezervovaně, „opatrnický“, např. A: *Komu si letos fandil ve fotbale?* – B: *Snad bych ti mohl sdělit, komu jsem fandil, ale nechci tím říct, že ostatní kluby jsou nějak horší.*
- Dále tím, že účastník rozhovoru neodpoví na položenou otázku, např. z toho důvodu, že myslí na něco jiného. A: *Komu si letos fandil ve fotbale?* – B: *Nemůžu najít mobil.*
- Porušením této maximy je i nečekaný přechod k jinému tématu, kdy replika na předchozí rozhovor nenavazuje. A: *Komu si letos fandil ve fotbale?* – B: *Fandil jsem Spartě.* – A: *Já taky, hrála letos jako o život.* – B: *Škoda, že jí to nevyšlo.* – A: *Koupil jsem si nové auto.*

Maximy způsobu mluvcí porušují:

- Vágním způsobem vyjadřování. Nejasnost, nepřehlednost a neurčitost nejsou kooperativním způsobem vyjadřování. A: *Chutná Vám to víno?* – B: *Připomíná mi víno, které kdysi popíjel můj otec.* Tato odpověď je hodnocena jako vágní, neboť se z ní A nedozví, zda B víno chutná, nebo nechutná (A neví, zda B víno, které popíjel jeho otec, chutná, nebo ne). B možná předpokládá, že A nejdůležitější část výpovědi nepochopí, a je také možné, že je jeho záměrem, aby ji nepochopil.
- Dvojznačným nebo i mnohoznačným způsobem vyjadřování. Možnost vícere interpretace je kromě porušení maximy způsobu i porušením maximy kvality, např. A: *Chutná Vám to víno?* – B: *Chuť tohoto vína mi přijde stereotypní.*
- Užíváním eliptických větných konstrukcí, např. A: *Chutná Vám to víno?* – B: *Moje žena záměrně zkreslila to, co jsem chtěl říct.*
- Generalizováním, pomocí kterého se mluvcí vyhýbá jasnosti s cílem informace zastírat nebo tajit, např. A: *Chutná Vám to víno?* – B: *Moravská vína jsou dobrá.*
- Vyjadřováním se v paradoxech, např. výzva *Bud' spontánní.* Adresát se ocitá v neudržitelné situaci, protože, aby vyhověl této výzvě, musel by se chovat spontánně v kontextu poslušnosti a uposlechnutí – tedy v kontextu ne-spontaneity. Jde o pobídku k takovému chování, ke kterému neodmyslitelně patří, že je takto možné chovat se pouze spontánně. Problematikou paradoxů se detailně zabývá Paul Watzlawick a kol.¹⁰⁶

¹⁰⁶ WATZLAWICK, P.; BAVELASOVÁ, J. B.; JACKSON, D. D., 1999, s. 172.

2.2.1.2 Asertivní komunikace

Asertivita je vedle kooperace další strategií verbální komunikace, které se chci ve své práci věnovat. Prapočátky asertivity lze podle Vybírala¹⁰⁷ z dnešního pohledu snadno najít v Aureliových *Hovorech k sobě*.¹⁰⁸ Poprvé byly principy asertivity uceleně publikovány Andrew Salterem¹⁰⁹ v USA v roce 1950. Salter vycházel z toho, že neurotické potíže jednotlivců jsou vysvětlitelné nepřiměřeně vysokými zábranami a že psychologická pomoc jednotlivci by se měla soustředit na modifikaci jeho sociálních vztahů, tj. vybavit ho do těchto vztahů repertoárem technik, větším sebevědomím, komunikační jistotou a svobodou bez zábran.¹¹⁰

Jak píše Vybíral,¹¹¹ dalším podhoubím, z něhož se v Americe vyvinula asertivita, byla poválečná společenská situace s nebezpečným vlivem masových médií. Asertivita měla být prostředkem proti těmto nadměrným mediálním manipulacím, podporovala sebedůvěru člověka, zdůrazňovala individualismus v názorech a postojích.

Existuje mnoho přístupů k vymezení asertivity, její definování je obtížné, obsah pojmu asertivita bývá chápán různě nejen laiky, ale i odborníky.

Švehlová píše: „Asertivní řečové chování pomáhá zbavit se úzkosti a strachu ze soukromých i veřejných debat, diskusí a polemik. Opírá se o maximy kooperativního principu. Je to chování nemanipulativní, asertivně jednajícího člověka nevede záměr druhého přelstít, sám nechce podlehnout manipulátorovi, který jedná buď agresivně, nebo pasivně. Ví, co chce, ale i co nechce, a umí to jasně formulovat bez úzkosti, nejistoty a napětí, ale také bez urážek, přehlížení a psychického terorizování partnera; vyžaduje, co mu patří, zároveň druhého nepoškozuje. [...] Asertivně komunikující mluvčí směřují k respektování maxim kooperativního i zdvořilostního principu.“¹¹²

Vybíral o asertivitě píše: „... představuje ‚terapeutickou techniku či sadu technik‘. Její podstatou je věcný a neústupný komunikační styl, ale také tzv. podpůrný vztah k partnerovi v komunikaci a vědomé vyhýbání se komunikačním ‚faulům‘ (uražené odmlčení se apod.).“¹¹³

V *Kursu pozitivní komunikace* je asertivita definována jako „způsob komunikace, kterým člověk otevřeně vyjadřuje své myšlenky, city, názory a postoje“, dále je dodáno, že „prosazování vlastních zájmů nesmí poškozovat práva komunikačního partnera“.¹¹⁴

¹⁰⁷ VYBÍRAL, Z., 2000, s. 202-203.

¹⁰⁸ MARCUS AURELIUS, Antoninus. *Hovory k sobě*. 1. vyd. v Gassetu. Praha : Gasset, 2006. 149 s. ISBN 80-903682-4-7.

¹⁰⁹ SALTER, Andrew. *Conditioned Reflex Therapy : The Direct Approach to the Reconstruction of Personality*. New York : Creative Age Press, 1949. 359 s.

¹¹⁰ O východiskách A. Saltera VYBÍRAL, Z., 2000, s. 204.

¹¹¹ Tamtéž, s. 204-205.

¹¹² MACHOVÁ, S.; ŠVEHLOVÁ, M., 2001, s. 98.

¹¹³ VYBÍRAL, Z., 2000, s. 205.

Tomáš Novák a Věra Capponi vymezují asertivně jednajícího člověka takto: „Asertivně jednající člověk dokáže přesně a jasně definovat, o co mu jde, jak situaci vidí, co si o ní myslí a jak ji prožívá. Má pozitivní postoj k druhým lidem i přiměřené sebevědomí. Celou svou bytostí sděluje, že ví, že jeho požadavek je oprávněný a splnitelný a druhá strana je podle něj korektní a nemá jiný zájem než věc kladně vyřešit. Chová se přiměřeně sebejistě, umí naslouchat druhým a přistoupit na kompromis. Je schopen změnit svůj názor pod tlakem argumentů. Protože považuje ostatní lidi za ‚dobré‘, není mu trapné požádat sám o laskavost nebo ji poskytnout. Asertivní vystupování je klidné, člověk celkově působí uvolněným dojmem – tedy jak jeho slovní, tak i mimoslovní projev je bez jakéhokoliv napětí a tenze. Mluva je přiměřeně hlasitá, srozumitelná, tempo řeči rovnoměrné. Oční kontakt je ‚přímý‘. Asertivně jednající člověk vytváří kolem sebe pohodu. Čiší z něho jistota i proto, že se dobře orientuje v sociální situaci. Nic si nenamlouvá. Když se mu něco nepovede, neviní ze svého neúspěchu druhé ani nepřesvědčuje sebe sama, že to byl vlastně zdar. Umí rozpoznat a ubránit se manipulaci. Respektuje morální zásady do té míry, že co je nemorální, nepovažuje za ‚asertivní‘.“¹¹⁵

Souhrnně vzato, asertivita je tedy umění přiměřeně se prosadit či bránit v situaci, v níž se daný jedinec nachází, aniž by narušoval práva komunikačních partnerů. Asertivita leží uprostřed extrémních pólů pasivity a agresivity – pasivita i agresivita jsou považovány za neasertivní chování. Asertivně jednající člověk by měl být schopen, jak uvádí Vybíral,¹¹⁶ věcně čelit kritice, manipulaci, afektovaným nebo agresivním výpadům, které směřují vůči němu.

Nyní se budu zabývat asertivními právy a technikami. Asertivní práva lze chápat jako určité zásady nebo normy, asertivní techniky jako postupy, které má jedinec k dispozici. Novák a Capponi užívají termín „asertivní lidská práva“.¹¹⁷ Je uváděno deset základních asertivních práv, z nichž žádné by se nemělo přehánět a zneužívat.

1. Právo sám posuzovat své chování, myšlenky a emoce a nést za ně i za jejich důsledky sám zodpovědnost.
2. Právo nenabízet žádné ospravedlňující výmluvy či omluvy.
3. Právo sám posoudit, zda a nakolik jsem zodpovědný za problémy druhých lidí.
4. Právo změnit svůj názor.
5. Právo dělat chyby a být za ně zodpovědný.

¹¹⁴ NEBESKÁ, Iva; ŠLÉDROVÁ, Jasňa. Kurs pozitivní komunikace : Na závěr. *Čeština doma a ve světě*. 1996, roč. 4, č. 2, s. 145-147. ISSN 1210-9339.

¹¹⁵ NOVÁK, T., CAPPONI, V., 2004, s. 37.

¹¹⁶ VYBÍRAL, Z., 2000, s. 205.

¹¹⁷ NOVÁK, T., CAPPONI, V., 2004, s. 41-47.

6. Právo říct „já nevím“.
7. Právo být nezávislý na dobré vůli ostatních.
8. Právo dělat nelogická rozhodnutí.
9. Právo říct „já ti nerozumím“.
10. Právo říct „je mi to jedno“.

Na následujících řádkách bych se chtěla věnovat asertivním technikám. Vybíral uvádí,¹¹⁸ že v počátcích rozvoje asertivity bylo zformulováno šest základních technik.

1. Vyjadřovat své pocity.
2. Nenosit kamennou tvář, ale naopak nechat mimiku odrážet pocity. Pokud se někdo cítí smutně, má se dívat smutně.
3. Nebát se říct „ne“. Necítit se provinile, když říkám „ne“.
4. Nemluvit za skupinu, neschovávat se za „my“, nemluvit obecně, ale vyjadřovat se za sebe.
5. Přijímat pochvalu. Pokud je jedinec chválen, má projevit radost a pochvalu přijmout.
6. Nebát se improvizovat a spontánně jednat.

Mezi další asertivní techniky patří technika nazývaná „přeskakující gramofonová deska“. Lze ji uplatnit tam, kde chce jedinec prosadit svůj oprávněný požadavek. Novák a Capponi upozorňují,¹¹⁹ že musí jít skutečně o něco, na co má jedinec nezadatelné právo (právo definováno formálně – zákonem či jiným předpisem, např. reklamace). Pokud není jasné, zda jde o právo nebo dobrou vůli protistrany, je lépe použít jinou techniku, např. požádání o laskavost (viz níže). Princip této techniky tkví v tom, že jasně, jednoznačně a pokud možno co nejstručněji jedinec definuje svůj požadavek, který pak sděluje. Ať říká protistrana cokoli, opakuje jej stále. Nedá se odvést od svého problému, nebrání se, nezdůvodňuje, jediné, na čem bez jakéhokoli pocitu rozrušení nebo úzkosti trvá, je jeho požadavek. Vybíral dodává,¹²⁰ že neústupnou větu lze opakovat bez obměny, což pravděpodobně druhou stranu rychleji popudí, nebo říkat v různých drobných obměnách totéž (tento postup může budít zdání, že osoba je ochotná diskutovat).

Technika „neustálého odmítání“ je v podstatě stejná jako prosazování oprávněného požadavku – jen místo „já chci“ je opakováno „já nechci“ (negativní požadavek). Novák

¹¹⁸ VYBÍRAL, Z., 2000, s. 206.

¹¹⁹ NOVÁK, T., CAPPONI, V., 2004, s. 57.

¹²⁰ VYBÍRAL, Z., 2000, s. 207-208.

a Capponi uvádějí,¹²¹ že odmítání má širší použití než technika „přeskakující gramofonové desky“ – nejen odmítání v souladu s dikcí zákona, ale i tam, kde jde o morální právo.

Mezi asertivní techniky patří i umění požádat druhé o laskavost bez sebemenšího pocitu viny.

V případě, že je jedinec oprávněně kritizován, jediným vhodným řešením je přijetí vlastního omylu a přiznání. Vždyť právo dělat chyby a být za ně zodpovědný patří mezi základní asertivní práva. Někdy si ale kritik jen nachází záminku, aby svou výtkou rozehrál spor. Proti takovým kritikům je možné užít taktiku „otevřených dveří“. Při této technice kritizovaný ustoupí útočícímu partnerovi v komunikaci z cesty a poskytne mu volný prostor k tomu, aby se mohl zbavit svého hněvu, ulevit si, zanádat si. Nijak se mu nestaví na odpor. (Vysvětlení názvu této techniky: kritizující jako by chtěl vyrazit zavřené dveře, je připraven na odpor a náraz, ale v akci zjistí, že dveře jsou dokořán – kdyby se kritizovaný schoval za zavřené dveře, útočník by do nich tloukl mnohem více, než když je nechá otevřené. Jak podotýkají Novák a Capponi,¹²² kritizovaný neodpovídá odvetnou kritikou či sebeobranou, nýbrž v zásadě s kritikem souhlasí.) Vybíral píše,¹²³ že jde vlastně o techniku vyjadřování souhlasu, neboť argumentovat proti někomu, kdo je ovládán afektem, není dost dobře možné. Souhlasem a paradoxní vstřícností nastává zklidnění situace. Dotazování na negativa je pokračující fází asertivní obrany proti slovnímu útoku. Kritizovaný se nebrání, nevysvětluje, ale ptá se, v čem podle kritika udělal chybu a co by měl zlepšit. Chce, aby byla výtka upřesněna a rozvedena. Jde o způsob získávání informací. Často se totiž po několika dotazech ukáže skutečné jádro problému.

Závěrem bych chtěla podotknout, že není možné, aby člověk byl asertivní v každé situaci a za všech okolností. Asertivita nemusí být vhodná všude a vždy a naučit se asertivně jednat může být pro někoho velmi nepřírozené, nesnadné nebo dokonce i zcela nemožné. Znalost asertivity, jejích technik a práv nicméně doplňuje repertoár sociálních dovedností a může usnadňovat komunikaci. Tématu asertivity se věnuje mnoho dalších domácích i zahraničních publikací.¹²⁴

¹²¹ NOVÁK, T., CAPPONI, V., 2004, s. 69.

¹²² Tamtéž, s. 104.

¹²³ VYBÍRAL, Z., 2000, s. 208.

¹²⁴ VALIŠOVÁ, Alena. *Asertivita v rodině a ve škole aneb Zásady přímého jednání mezi dětmi, rodiči a učiteli*. 3., upr. vyd. Jinočany : H & H, 1998. 181 s. ISBN 80-86022-41-2.; NOVÁK, Tomáš. *Vynes ten koš! : asertivita v manželství a v rodině*. Praha : Motto, 2002. 120 s. ISBN 80-7246-133-8.; O'BRIEN, Paddy. *Asertivita : pracovní sešit*. 2. vyd. Praha : Management Press, 1999. 60 s. ISBN 80-7261-012-0.

2.2.1.3 Zdvořilostní princip komunikace

Zdvořilostní princip verbální komunikace patří společně s komunikací kooperativní, asertivní a manipulativní mezi základní strategie verbální komunikace, kterými se ve své práci zabývám. Kooperativní komunikace je, jak již bylo výše uvedeno (2.2.1.1.1), komunikací racionální, je zaměřena na sdělování a získávání věcných informací. Komunikace ale nemusí být jen racionální, nemusí být zaměřena pouze na věcné informace, jak připomíná Nebeská,¹²⁵ její součástí mohou být také vzájemné vztahy mezi komunikačními partnery. Aby se tyto vztahy posilovaly nebo alespoň neoslabovaly, řídí se mluvčí intuitivně zásadami, které se zahrnují pod široký pojem zdvořilost. Tyto zásady, které lze charakterizovat jako etické, jsou osvojovány od dětství a pociťovány jako více či méně závazné. Vyjadřování zdvořilosti je součástí komunikačních norem (o vyjadřování zdvořilosti v řeči a řečové etiketě viz 2.2.1.3.4).

2.2.1.3.1 Maximy zdvořilostního principu

Roku 1983 Geoffrey Neil Leech¹²⁶ vymezil zdvořilostní princip ve formě zdvořilostních maxim. Leech uvádí následující obecnou formulaci zdvořilostního principu: „Minimize (other things being equal) the expression of impolite beliefs.“ Toto negativní vymezení má odpovídající pozitivní verzi, která je považována za méně důležitou: „Maximize (other things being equal) the expression of polite beliefs.“¹²⁷ Leech¹²⁸ vymezuje tyto maximy zdvořilostního principu: 1. maxima taktu, 2. maxima šlechtnosti a velkorysosti, 3. maxima ocenění a uznání, 4. maxima skromnosti, 5. maxima shody, 6. maxima vzájemné sympatie a účasti, 7. maxima fatická. Leech píše,¹²⁹ že ne všechny maximy jsou stejně důležité – maximum taktu nadřazuje maximě šlechtnosti a velkorysosti, maximum ocenění a uznání nadřazuje maximě skromnosti, neboť zdvořilost obecně je zaměřena více na „other“ než na „self“ (pojemem other označuje posluchače nebo čtenáře, popř. „třetí stranu“, tedy někoho, kdo může, ale nemusí být přítomen v dané řečové situaci; pojemem self mluvčího nebo pisatele). Uvnitř každé maximy uvádí negativní a pozitivní sub-maximy, přičemž pozitivní jsou považovány za méně důležité.

¹²⁵ NEBESKÁ, Iva. Kurs pozitivní komunikace : Komplimenty. *Čeština doma a ve světě*. 1995, roč. 3, č. 2, s. 131-133. ISSN 1210-9339.

¹²⁶ LEECH, G. N., 1983.

¹²⁷ Tamtéž, s. 81.

¹²⁸ Tamtéž, s. 132.

¹²⁹ Tamtéž, s. 133.

Leech¹³⁰ princip zdvořilosti nadřazuje principu kooperace – jak píše Švehlová,¹³¹ zdvořilost zajišťuje fungování komunikace vůbec, kooperace umožňuje „jen“ její zdárný průběh. Není-li mluvčí zdvořilý, nemusí dosáhnout svého cíle, partner nemusí do komunikace vstoupit, není-li kooperativní, cíle dosáhnout může, komunikace může probíhat, aniž dojde ke konsenzu. Nyní bych přešla k charakteristice jednotlivých maxim.

Maxima taktu a maxima šlechetnosti a velkorysosti: Leech¹³² uvádí dvojí vymezení maximy taktu – negativní: *dbej, ať má adresát z komunikace minimální ztráty (minimalizuj vůči němu své nároky)* a pozitivní: *dbej, ať má adresát z komunikace maximální prospěch, užitek a výhody*. Maxima šlechetnosti a velkorysosti říká: *naopak ty (mluvčí) můžeš mít z komunikace minimální prospěch a maximální ztráty. Mohl bych se ti příští týden ozvat, abych se s tebou domluvil na dalším postupu?* je zdvořilejší zformulování žádosti v rámci této maximy než *Mohl bys mi příští týden zavolat, aby ses se mnou domluvil na dalším postupu?* Jiná situace je ve výpovědích *Musíš mě navštívit.* a *Musím tě navštívit.*, kde druhá replika je ve společenské konverzaci nepřijatelná, pokud není míněna a i přijata jako nadsázka nebo žert.

Leech k maximě taktu přidává následující „meta-maximu“: „DO NOT PUT *h* IN A POSITION WHERE EITHER *s* OR *h* HAS TO BREAK THE TACT MAXIM.“¹³³ Symbol *s* je autorem používán pro označení mluvčího nebo pisatele a *h* pro označení posluchače nebo čtenáře.

Maxima ocenění a uznání: omez na minimum nedostatky a negativní hodnocení svého komunikačního partnera, co nejméně ho kritizuj, naopak mu projevuj co největší uznání a ocenění. *Vaše práce zajisté přinesla zajímavé poznatky, uvidíme, zda ji použijeme v našem projektu.* je zdvořilejší vyjádření než *Vaše práce nebyla přijata, máme mnohem více lepších návrhů.* Přestože se tedy explicitní uvádění nedostatků komunikačního partnera považuje za nezdvořilé, existují společensky přijatelné formulace, kterými je možno kultivovaně upozornit na partnerův nedostatek: *Obávám se, že dnes jste neměl svůj den, příště to bude určitě lepší.* **Maxima skromnosti:** omez na minimum pozitivní sebehodnocení, minimalizuj své vlastní přednosti a naopak maximalizuj své nedostatky. Ideální způsob zdvořilého vyjadřování, který posiluje nebo alespoň neoslabuje soulad mezi partnery, je: A: *Nezlobte se, že Vás obtěžuji tolika banálními dotazy, zajisté toho máte za celý den už dost.* – B: *Neomlouvejte se, je to přeci má povinnost.* Naopak způsob vyjadřování, který je ve zdvořilé konverzaci, pokud je

¹³⁰ Tamtéž, s. 82.

¹³¹ MACHOVÁ, S.; ŠVEHLOVÁ, M., 2001, s. 103.

¹³² LEECH, G. N., 1983, s. 109.

¹³³ Tamtéž, s. 119.

míněn zcela vážně, nemyslitelný: A: *Vůbec se mi v ničem nedaří, jsem úplně neschopný.* – B: *No, to jste.* Stejným způsobem je možné hodnotit vážně mínění repliky, ve kterých by mluvčí prezentoval své klady a přednosti: A: *Dnes jste byla nepřehlédnutelně krásná.* – B: *Ano, já vím.* Na druhou stranu některá pochvalná konstatování v první osobě ve vhodném kontextu přijatelná jsou: *Mé rozhodnutí bylo správné.*

Maxima shody: omez na minimum nesouhlas a neshody, naopak se snaž o maximální shodu se svým komunikačním partnerem. **Maxima vzájemné sympatie a účasti:** minimalizuj antipatie a odpor, naopak maximalizuj sympatii a účast se svým komunikačním partnerem. Vzájemnou komunikaci buduj na tom, co je vám společné, vyhýbej se konfliktním místům. Nesouhlas se ve zdvořilé komunikaci dává většinou najevo jako souhlas s jistými výhradami: A: *Dnešní oběd připravili výborně.* – B: *To ano, ale nezdál se ti ten moučník příliš sladký?* Tato maxima nefunguje, pokud je nutné vyjádřit nesouhlas asertivně. Maxima nabádá mluvčího, aby své antipatie projevoval minimálně, naopak sympatie, empatie a shovívavost s partnerem maximálně, a tak přispíval k posílení dobrých vztahů mezi komunikačními partnery. Projevuje se např. v blahopřáních, komplimentech, jako soucit v kondolencích, z neverbálních prostředků v této funkci funguje např. úsměv, soucitný pohled nebo účastné pohlazení.

Maxima fatická je Leechem uváděna jako doplněk k výše zmíněným maximám zdvořilosti. Tato metajazyková maxima říká: zabraň mlčení, udržuj kontakt co nejdéle.

Švehlová uvádí¹³⁴ různé stupně zdvořilosti, které se užívají při vyjadřování každé komunikační funkce. Např. při vyjadřování žádosti se za nezdvořilá považují přímá vyjádření typu *Dej mi tvou tužku. Chci, abys mi dal tvou tužku. Ty bys mi mohl dát tvou tužku.* Zdvořilejší jsou nepřímá vyjádření, neboť adresátovi poskytují větší možnost volby, tedy i možnost odmítnutí: *Dáš mi tvou tužku? Můžeš mi dát tvou tužku?* Ještě zdvořilejší jsou otázky s kondicionálem, které svou hypotetičností zvyšují možnost rozhodnutí adresáta: *Dal bys mi tvou tužku? Mohl bys mi dát tvou tužku?* Za ještě zdvořilejší jsou pak považovány výpovědi, kde vedle kondicionálu funguje i kategorie záporu, neboť pro adresáta je tím snazší odmítnout: *Nemohl bys mi dát tvou tužku? Nevadilo by ti, kdybys mi dal tvou tužku?* Efekt takovéto otázky může být ale i zcela nezdvořilý, např. *Nemohl bys alespoň dnes přijít včas?*

Maximy zdvořilosti a kooperace snadno fungují konfliktně, často se považuje za nezdvořilé to, co je kooperativní, např. v otázce při policejním vyšetřování *Jaký máte plat?* je zdvořilost porušena proto, aby mohla být naplněna kooperace. A naopak to, co je zdvořilé, je často považováno za nekooperativní, např. A: *Na ples půjdeme s Liborem a Klárou.* – B: *No,*

¹³⁴ MACHOVÁ, S.; ŠVEHLOVÁ, M., 2001, s. 102.

Libora uvidím ráda. Mluvčí B porušil maximu kvantity, reaguje pouze na část informace mluvčího A. Důvodem, proč k tomu došlo, je právě zdvořilost.

Vyjadřování zdvořilosti je komunikanty hodnoceno mnohdy nestejně, jde o individuální vnímání, projevy zdvořilosti jsou ovlivněny kulturou dané společnosti. Nesmím opomenout fakt, že nedostatek zdvořilosti může být znakem důvěrnosti mezi komunikanty. Zdvořilost na jedné straně slouží k posilování nebo alespoň neoslabování vztahů mezi komunikanty, může i vylučovat konflikt a eliminovat agresivitu v lidském jednání, na straně druhé může působit únavně, někdy jde navíc o předstírané a povrchní chování. Hirschová píše,¹³⁵ že záměrně přehnaná zdvořilost, chápána jako sarkasmus nebo výsměch (tedy výraz hostility), může být naopak považována za verbálně agresivní.

Švehlová nastoluje otázku,¹³⁶ jak být zdvořilý a zároveň se příliš neobětovat. Podle jejích slov jde o konflikt mezi upřímností a zdvořilostí, mezi egoismem a altruismem, k jejichž smíření křehká rovnováha principu zdvořilosti směřuje. Tento protikladný pohled vhodně vystihuje Švehlová ve větě: „[...] zmechanizované, neprocítěné projevy vlídnosti a laskavosti, které konvence zahrnuje, jsou pro dorozumívání důležité, protože obrušují projevy sobectví a prosazování vlastních názorů, které může být sice upřímné, leč mnohdy nevhodné.“¹³⁷

Domnívám se, že každý člověk pravděpodobně zažil pocit rozladění, když se někdo v jeho blízkosti provinil proti nějakému základnímu pravidlu zdvořilosti. Na adresu takového člověka jistě utrousil: *Aspoň pozdravit mohl. Ani nepoděkoval. Mohl se omluvit.* Švehlová píše,¹³⁸ že zachovávání pravidel zdvořilosti je založeno více na racionalitě než na altruismu – je výhodnější komunikovat schůdně (byť předstíraně) než projevovat vypjaté emoce.

Osobně zdvořilost považuji za nutnou součást mezilidské komunikace. Na druhou stranu, jak bylo již naznačeno výše, může být hypertrofie zdvořilosti kontraproduktivní a vést k paradoxům.¹³⁹

2.2.1.3.2 Kompliment

Kompliment, ocenění kvalit komunikačního partnera, patří k nejvýraznějším intuitivně uplatňovaným zásadám zdvořilosti. Komplimentem se v rámci *Kursu pozitivní komunikace* zabývá Nebeská.¹⁴⁰

¹³⁵ HIRSCHOVÁ, M., 2006, s. 75.

¹³⁶ MACHOVÁ, S.; ŠVEHLOVÁ, M., 2001, s. 104.

¹³⁷ Tamtéž, s. 100.

¹³⁸ Tamtéž, s. 104.

¹³⁹ O paradoxech LEECH, G. N., 1983, s. 111-112, 136-138.

¹⁴⁰ NEBESKÁ, Iva. Kurs pozitivní komunikace : Komplimenty. *Čeština doma a ve světě*. 1995, roč. 3, č. 2, s. 131-133. ISSN 1210-9339.

Funkcí komplimentu je adresáta potěšit, povzbudit, třeba i uklidnit a navodit příjemnou atmosféru, jak vyjmenovává Nebeská. Těmto funkcím odpovídají i prostředky neverbální, a to jak vokální, např. intonace, tak nevokální, např. mimika a gesta (viz 2.3).

Kompliment maximalizuje kvality adresáta, mnohdy jde o nadsázku. Adresát ho většinou tak chápe, a proto ve své odpovědi své přednosti naopak minimalizuje. V některých případech může minimalizace vlastních předností signalizovat adresátovo nedostatečné sebevědomí nebo jeho podřízený vztah ke komunikačnímu partnerovi. A: *Oběd byl vynikající, přímo exklusivní.* – B: *Jen jsem smíchala pár věcí.*

Pokud jde o odpověď na upřímně míněný kompliment, je vhodné poděkovat nebo jinak vyjádřit, že nás ocenění těší. A: *Máte krásného psa.* – B: *Děkuji, je to můj mazel.* Odpovědi na kompliment mohou být i prostředky neverbální, např. pohled, úsměv, dotyk apod. Nevhodný jako odpověď na kompliment je prostý souhlas, pokud nejde o ironii: A: *Máte hezkou košili.* – B: *Ano, to mám.*

Explicitní uvádění nedostatků komunikačního partnera se považuje za nezdvořilé, např. *Vůbec ti to nesluší.* Jak již bylo zmíněno výše (2.2.1.3.1), existují ale společensky přijatelné formulace, jimiž lze kultivovaným způsobem komunikačního partnera na jeho nedostatek upozornit, např. *Dnes se zápas nepodařil, příště ale vyhražete.* Pokud komunikační partner sám nějaký svůj nedostatek deklaruje, dává se přednost vyjádření souhlasu nebo souhlasu s výhradami před explicitním nesouhlasem, jak píše Nebeská. A: *Dnes se mi představení příliš nepovedlo.* – B: *To nevadí, zítra to bude jistě lepší.*

Co se týče předností mluvčího, nejen maximalizovat, ale vůbec uvádět vlastní přednosti, pokud jsou míněny vážně, je považováno za nezdvořilé. Výpověď *Dnes jsem okouzluující.* je ve zdvořilé společenské konverzaci nepřipustná. Jak již bylo výše také uvedeno (2.2.1.3.1), v určitém kontextu existují přijatelná pochvalná konstatování v první osobě, např. *Svou práci jsem odvedla dobře.*

V některých situacích může mluvčí říci adresátovi něco příjemného, adresáta ale nemusí kompliment potěšit. To, co mluvčí považuje za zdvořilé, nemusí být zdvořilé pro adresáta. O vyřčeném komplimentu by se nemělo příliš přemýšlet, neměl by se rozebírat a analyzovat a už vůbec by jeho produktor neměl být dotazován, zda to myslel upřímně. To platí i v případě, kdy adresát pozná, že si mluvčí myslí pravý opak toho, co říká. Takové chování ale nemá se zdvořilostí už nic společného.

Závěrem Nebeská dodává, že kompliment je specifickým projevem zdvořilosti a jako takový je z hlediska stroze chápané racionální komunikace nadbytečný. Nebezpečí komplimentu tkví jednak v jeho nadužívání, kdy se z rozhovoru může stát jen neustálá

výměna komplementů, jednak v tom, že z komplementu lze snadno sklouznout v lichocení nebo servilitu. Je proto důležité nakládat s komplementem úsporně, teprve pak bude vytvářet a posilovat pozitivní vztahy mezi komunikanty.

2.2.1.3.3 Další teorie zdvořilosti

Vedle Leechovy teorie zdvořilosti se dostalo pozornosti i další teorii, kterou vypracovala Penelope Brown a Stephen Levinson.¹⁴¹ Tato teorie zdvořilosti je založená na tom, že se účastníci komunikace snaží neztratit svou tvář a neohrozit tvář komunikačního partnera. „Tvář“, ústřední pojem této teorie, znamená soubor sociálních atributů a hodnot (image). Brown a Levinson rozlišují čtyři hlavní typy zdvořilostních strategií.

Přímé jednání, při kterém se mluvčí na adresáta nijak neohlíží, jedná tedy vlastně nezdvořile, protože mu to umožňují okolnosti nebo to vyžaduje naléhavá situace, např. *Pojď honem!*

Pozitivní zdvořilost je motivována snahou, aby si komunikační partneři vzájemně své pozitivní tváře utvrdili, popř. ještě vylepšili. Pro pozitivní zdvořilost je charakteristická solidarita, porozumění, vstřícnost, sdílení, uznání, chvála, obdiv apod. Mluvčí si všímá potřeb a přání adresáta, projevuje o něj zájem, dává najevo své sympatie, vyhýbá se formulacím přímého nesouhlasu apod., např. *Musíš být jistě unavená, od rána jsi na nohou.*

Negativní zdvořilost je motivována především obavou, aby se komunikující tváře vzájemně neohrožily, např. agresivitou, beztaktností, urážkami apod., a aby si uchovaly svou nezávislost (ohrožení negativní tváře mluvčího představuje např. slib). Oproti pozitivní zdvořilosti není tak vřelá a otevřená. Pro negativní zdvořilost je typická určitá distance, vyjadřování nepřímé, neosobní, uctivé, opatrné, vyhýbavé apod., např. *Omlouvám se, že Vás obtěžuji, ale byla byste tak laskavá a přinesla mi slíbený projekt? Aby tento pokyn nebyl pro adresáta ohrožující, je nutné jakési zjemnění, zmírnění (angl. mitigation) a omezení ilokuční síly výpovědi (angl. hedging). Je důležité si uvědomit, že negativní zdvořilost nemá nic společného s nezdvořilostí.*

Čtvrtou strategií je nepřímé vyjadřování, v němž jde o výpovědi záměrně nejednoznačné, které porušují některou z konverzačních maxim.

¹⁴¹ BROWN, Penelope; LEVINSON, Stephen. C. *Politeness. Some universals in language usage*. Cambridge : Cambridge University Press, 1987.

2.2.1.3.4 Řečová etiketa

Jak jsem předznamenal v úvodu o problematice zdvořilosti, budu se krátce zabývat vyjadřováním zdvořilosti a řečovou etiketou. Řečové chování se již od antiky považuje za součást rétoriky, píše Švehlová, jež se ve své disertační práci s názvem *Řečová etiketa*¹⁴² věnuje „vyjadřování zdvořilosti v řeči, pojetí a prostředkům řečové etikety chápané jako verbalizovaná složka etikety chování, jako složka chování řečového“.¹⁴³ Z její práce budu v následujícím textu vycházet.

Švehlová uvádí, že řečová etiketa je součástí všech typů textů. Nedílnou složkou každého komunikačního procesu je vztah mezi jeho účastníky – produktem a recipientem. Tento vztah se odráží ve výstavbě výpovědi a za určitých podmínek se přímo vyjadřuje speciálními prostředky, jako jsou např. prvky řečové etikety a elementy, které vyjadřují zdvořilost v řeči. Mikrosystém řečové etikety Švehlová definuje jako dílčí komunikační princip, jako verbalizovanou část etiketních zvyklostí. Na řečovou etiketu lze podle ní také nahlížet jako na princip regulující pravidla řečového chování.

Řečová etiketa je determinována souborem pragmatických faktorů, z nichž za nejdůležitější považuje Švehlová sociální roli komunikantů, jejich sociální status, vzájemné vztahy a oficiálnost/neoficiálnost prostředí, v němž se komunikace odehrává. Přiznává vliv i dalším faktorům povahy psychologické a sociální – jako je věk, vzdělání, prostředí, příslušnost k nějaké skupině apod. Tyto situační proměnné pak mohou ovlivňovat výběr formy vykání či tykání, volbu stylisticky nebo sociálně neutrálních či příznakových jednotek (např. pozdravů a oslovení) apod. Prostředky řečové etikety – stereotypní řečové formule – počítá k ritualizovaným prostředkům komunikačního procesu.

Nedílnou složkou společenské etikety jsou také prostředky neverbální (viz 2.3), které mohou v řečové etiketě prostředky verbální doprovázet nebo je přímo zastupovat.

Švehlová se věnuje i problematice, jež se týká pragmaticky podmíněných komunikačních strategií vyjadřování zdvořilosti v řeči. Na zdvořilost nahlíží jako na vlastnost osobnosti, chápe ji jako výraz postoje člověka k lidem okolo něj, jako výraz vyjádření taktu, ohledu, úcty apod. Zdvořilost je podle ní možné vyjádřit prostředky komunikačních strategií, které vycházejí ze společenské konvence. Formy zdvořilosti, jak píše, v komunikaci fungují především proto, aby se komunikanti vyhnuli nebezpečí, že interakce buď vůbec neproběhne, nebo – vzhledem ke komunikačnímu záměru – proběhne neúspěšně. Vyjadřování zdvořilosti se v češtině děje zejména indirektním způsobem realizace některých komunikačních funkcí,

¹⁴² ŠVEHLOVÁ-RULFOVÁ, M., 1989.

¹⁴³ Tamtéž, s. 3.

např. jistě je zdvořilejší vyjádření *Mohla byste prosím dodělat tento plán do zítřka?* než *Dodělejte tento plán do zítřka.*

Švehlová dochází ve své práci k závěru, že existují vlastnosti řečové etikety, které ji odlišují od ostatního řečového chování, neboli že řečová etiketa a vyjadřování zdvořilosti v řeči je nezávislou homogenní vyjadřovací sférou uvnitř národní kultury.

Problematicke řečové etikety se Švehlová věnuje i v jiné publikaci, jejíž části je autorkou.¹⁴⁴ Zde se zabývá také funkcemi řečové etikety – řečová etiketa plní v komunikaci funkci fatickou neboli kontaktovou, konativní, apelativní, persvazivní, emocionální a estetickou – a blíže tyto funkce specifikuje.

2.2.1.4 Manipulativní komunikace

Strategie verbální komunikace, kterými jsem se zabývala do této chvíle, tedy kooperativní, asertivní i zdvořilostní, jsou pozitivní, což ale nelze říci o komunikaci manipulativní. Poučení o manipulaci považuji, stejně jako Nebeská v *Kursu pozitivní komunikace*,¹⁴⁵ za závažné z hlediska důvodů informativních a obranných, nikoli návodných, jako tomu bylo u výše zmíněných strategií. Aby se totiž bylo možné manipulaci bránit, je nutné ji umět rozeznat.

Švehlová píše,¹⁴⁶ že pokud komunikanti nekooperují, obvykle chce jeden z nich vstupovat do komunikace jako superior – jeho záměrem je dostat svého komunikačního partnera do pozice inferiora. V manipulativní komunikaci jde o ovládání druhých, jejím cílem je zapůsobit na adresáta, přimět ho, aby se vzdal své vlastní vůle, např. donutit ho, aby vykonal něco, co by sám od sebe neudělal, aby zaujal postoj, který by jinak nezaujal apod., a to ve prospěch samotného produktora. Od manipulace bych odlišila situace, kdy se od osoby, se kterou má jedinec důvěrný vztah, nechá ovlivnit rád a jako manipulaci to nepocituje.

Nejsnazším terčem manipulace jsou lidé nezkušení, nekriticky důvěřiví a někdy i nepřemýšliví, již si ani neuvědomují, že je s nimi manipulováno. Objekty manipulace jsou recipienti masových médií: diváci, posluchači, čtenáři nebo uživatelé internetu. Manipulace se však objevuje i v každodenní komunikaci.

Podstatou manipulativní komunikace je produktorův předstíraný zájem o prospěch adresáta. Jediný zájem, který produktor doopravdy sleduje, je však jeho vlastní. Pro

¹⁴⁴ MACHOVÁ, S.; ŠVEHLOVÁ, M., 2001, s. 126-129.

¹⁴⁵ NEBESKÁ, Iva. Kurs pozitivní komunikace : Manipulativní komunikace. *Čeština doma a ve světě*. 1995, roč. 3, č. 4, s. 267-269. ISSN 1210-9339.

¹⁴⁶ MACHOVÁ, S.; ŠVEHLOVÁ, M., 2001, s. 107.

manipulátora je nejdůležitější získat důvěru komunikačního partnera, např. předstíráním zájmu o jeho osobu, o rodinu, práci, zdraví apod., nasloucháním, pochopením jeho starostí a těžkostí, projevováním empatie nebo předstíráním ochoty vyjít mu maximálně vstříc. Manipulátor se chová starostlivě, chce být o všem informován, ovlivňuje rozhodování „své oběti“, dává neverbálními prostředky najevo svou převahu, nese s nelibostí (byť skrývanou), pokud na jeho péči nijak nereaguje a jedná nezávisle, jak vyjmenovává Nebeská.

Manipulace nemusí být jen krátkodobou záležitostí, jak uvádí Nebeská, může mít i cíle dlouhodobější a méně průhledné. Může probíhat vskrytu a bezkonfliktně a nemusí ani hned vést ke zhoršení mezilidských vztahů. V tom tkví její záludnost.

Obrana vůči manipulativní komunikaci je složitá, projevy manipulace mohou nabývat mnoha podob, aby bylo možné jí čelit, musí být jedinec schopen ji nejprve rozeznat. Pro obranu je tedy především podstatné si uvědomit, kdy se jedinec stává nebo kdy by se potenciálně mohl stát objektem manipulace, např. působení reklamy a masových médií vůbec. Níže se proto budu zabývat tím, jak některé manipulativní strategie vypadají.

Švehlová¹⁴⁷ mezi možné způsoby obrany před manipulací, která se objevuje v každodenní komunikaci, řadí asertivní komunikaci, pasivní rezistenci, vlastní nezávislou aktivitu (např. převzetí iniciativy v rozhovoru), tedy nikoli chování zcela pasivní nebo agresivní. Pokud recipient nechce manipulátorovi podlehnout, je nutné, aby se, jak uvádí, ovládal, a to mentálně, emočně i fyzicky, jednal přiměřeně, uměl se bránit a protivníkovi ublížil co nejméně. Švehlová¹⁴⁸ zmiňuje i strategie, které manipulaci neutralizují, např. ignorování manipulace kooperací, odhalení vlastní zranitelnosti, snaha vžít se do role partnera, zesměšnit manipulátora jeho vlastními slovy apod.

2.2.1.4.1 Manipulativní strategie

Protože je pro obranu před manipulací stěžejní schopnost ji rozpoznat, chtěla bych se alespoň náznakem věnovat manipulativním strategiím, kterých existuje celá řada. Inspirovala jsem se Švehlovou,¹⁴⁹ která se těmito strategiemi zabývá.

Strategie „pseudoasertivita“ neboli strategie „ano, ale“ je založena na falešném pozitivním hodnocení: *Vaše práce je propracovaná do nejmenších detailů a splňuje veškeré podmínky k přijetí, ale jsme nuceni přijmout práci jiného uchazeče.* Po vyjádření souhlasu následuje „pseudozdůvodnění“, proč práci přijmout nelze. Jak reagovat na takovou výpověď?

¹⁴⁷ Tamtéž, s. 106.

¹⁴⁸ Tamtéž, s. 107.

¹⁴⁹ Tamtéž, s. 106-107.

Např. výzvou, aby mluvčí konkretizoval svoje rozhodnutí: proč je nucen přijmout někoho jiného, v čem je ten jiný lepší apod.

Manipulativní je i strategie, která je založená na formulaci opačného názoru – při opačném názoru může mluvčí manipulovat negativním hodnocením typu: *to bych zas tak netvrdil, kecáš, tomu nemůžeš rozumět, je to tvoje chyba, všechno vždycky děláš špatně* apod. Na obranu lze položit otázku, zda jde jen o názor mluvčího nebo i někoho jiného, co ho k němu vede, jaké má argumenty apod.

Manipulativní je dále strategie, která partnerovu výpověď zlehčuje, např. tím, že ji mluvčí vytrhne ze souvislostí, překroutí informace v ní obsažené, užije špatný příklad nebo nesprávnou analogii apod. A: *To divadelní představení mě vůbec nebavilo.* – B: *Chceš říct, že jsi se se mnou nudil?* Reagovat lze např. výpovědí A: *Ne, je mi s tebou moc hezky, jen příště půjdeme raději do kina.*

Strategie rafinovaného tvrzení funguje tak, že se mluvčí odvolává na autoritu nebo na tzv. „obecné odvolání“. Z odvolání „na všechny“ vyplývá, že ten, kdo je v nesouladu s vysloveným názorem, je divný: *Většina normálních lidí by to udělala takhle. Všichni rozumní lidé si myslí, že je to takhle.* Bránit se je možné otázkami typu: *Kdo je ta většina normálních lidí? Kteří to jsou ti rozumní? Jmenuj mi některého z nich.* apod.

Cílem manipulativní strategie, která je založena na úmyslném nesjednocení konceptuálního významu výrazu, je, aby každý komunikant měl na mysli něco úplně jiného. Jde o to nenechat si nic vysvětlit, nesnažit se partnera pochopit a přesto tvrdit opačný názor. A: *Mobilní telefony mají fotoaparát.* – B: *Mobilní telefony nemají fotoaparát.* (Každý z komunikantů měl na mysli jiný mobilní telefon.)

Manipulativní funkci má i strategie kladení nesmyslných otázek, jejichž formulací mluvčí zapříčiní, že adresát musí hledat odpověď a mluvčí získává čas. Za velmi nezdvořilou považuje Švehlová kombinaci hodnotících a řečnických otázek, jež se dotýkají důstojnosti adresáta: *Vy jste mi asi dost dobře nerozuměl, když jsem vám před hodinou přesně tohle říkal.*

2.2.1.4.2 Reklama

Za nejvýraznější a nejagresivnější projev manipulace je považováno působení reklamy. Autorem první české knihy o reklamě s názvem *Reklamní texty*¹⁵⁰ je Karel Šebesta. V následujícím textu se opírám především o publikaci Světlý Čmejrkové *Reklama v češtině, čeština v reklamě*.¹⁵¹

¹⁵⁰ ŠEBESTA, Karel. *Reklamní texty: jejich funkce a výstavba*. Praha, 1990. 188 s.

¹⁵¹ ČMEJRKOVÁ, S., 2000.

Reklama na nás v poslední době působí ze všech stran a je téměř nemožné jí uniknout. Obklopuje nás reklama televizní, internetová, tištěná, reklama na billboardech, zdech domů, v rádiích apod. Vzhledem k současné masovosti a neodbytnosti reklamního diskursu považuji za vhodné se reklamou zabývat.

Konstitutivní pro reklamu je funkce persvazivní, je známo, že funkcí reklamy je přesvědčit adresáty, že si mají koupit nějaký produkt. Reklama podle Čmejkové¹⁵² nejen prodává výrobek, ale může také nebo zároveň s tím nabízet hodnoty, podporovat postoje, vytvářet vztahy, varovat před nebezpečím, vyvolávat dojetí, působit šok apod.

Prvním úkolem reklamy je upoutat pozornost – zde nastupuje hra s jazykem, která aktualizuje vnímání jazyka i skutečnosti: rýmem, aliterací, rytmem, nezvyklým spojením slov nebo přirovnáním, nečekaným pojmenováním, výběrem neobvyklého kontextu, šokujícím obratem k adresátovi, hříčkou, využitím známého rčení, literárního citátu apod., jak vyjmenovává Čmejková.¹⁵³ Aby reklama zapůsobila na adresáta, musí tedy nejdříve upoutat jeho pozornost a poté vzbudit jeho zájem. Reklama dále chce, aby adresát po daném výrobku zatoužil a aby opravdu šel a koupil si ho (zkratka AIDA – attention, interest, desire, action). Variantou tohoto modelu je model, který přisuzuje důležité místo momentu paměti, a to po koupi produktu – spotřebitel má zachovat výrobku přízeň i v budoucnosti (ADAM – attention, desire, action, memory).

Přímý pokyn „kupte si to a to“ je v reklamách převážně obcházen, samotný akt koupě chce reklama navodit nejrůznějšími nepřímými strategiemi. V reklamě se adresát potýká s omezenou možností objektivního porovnání daného výrobku s jinými výrobky, tím je omezena i možnost jeho rozhodování. K tomu, aby reklama dosáhla svého záměru, slouží nátlak na recipienty – reklama na ně apeluje jako na takové, jací by si přáli být.

Na straně produktora je nutné rozlišovat zejména zadavatele (toho, kdo se snaží uplatnit svůj produkt na trhu) a tvůrce. Zadavatel a tvůrce splývají jen velmi zřídka. Tvůrce nemusí být jen jeden, často jde o tým.

Adresáta reklama nezná, může ho pouze tušit, byť budí zdání, že se obrací právě k němu osobně, že zná jeho identitu a že je to on, koho oslovuje. Reklama usiluje o navození kontaktu, o dialog tváří v tvář a bezprostřední oslovení adresáta, který je jakoby jedinečný a konkrétní. K udržení kontaktu s možným vnímatelem užívá zájmen vy, popř. ty. Přestože se reklama snaží navázat se svým adresátem co nejužší kontakt, zůstává jednosměrnou komunikací, zpětná vazba téměř neexistuje.

¹⁵² Tamtéž, s. 11.

¹⁵³ Tamtéž, s. 13.

Aby se tvůrce reklamy vyhnul neporozumění, negativnímu hodnocení ze strany příjemce nebo záporné odezvě, jinak vzato, aby se vyhnul nebezpečí, že nebude uposlechnut, volí často otázky. Otázky totiž vyžadují, aby byly zodpovězeny, a tudíž implikují ještě přímější vztah k adresátovi. Předpokládá se, že adresát bude zainteresován, takže bude muset kladně odpovědět, např. *Chcete mít zdravé dítě?*

Protože reklama spoluvytváří prostředí, v němž žijeme, ovlivňuje komunikační strategie, které si osvojujeme, a působí na jazyk, jímž mluvíme, apeluje Čmejková, že „k vnímání a interpretaci reklamy bychom měli být vyzbrojeni znalostí logiky reklamní komunikace“,¹⁵⁴ jinak se může stát, že podlehne sugesci reklamních sdělení. A pak se budeme zlobit, že nás reklama oklamala a podvedla. Reklama není skutečnost, a to ani tehdy, když se tak tváří.

2.2.2 Základní problémy argumentace v komunikaci

Protože je argumentace přirozenou součástí lidské komunikace, chtěla bych i jí ve své práci věnovat pozornost. Svě znalosti o problematice argumentace jsem opřela především o publikace Ondřeje Kleina a také Milana Jelínka, Blaženy Švandové a kol., jejichž celé bibliografické údaje uvádím v seznamu použité literatury.

Klein začíná svou publikaci o argumentaci slovy: „Zájem o studium argumentace, tedy o to, jak předkládat správné a pro příjemce sdělení (recipienty) přijatelné důvody pro naše tvrzení, jak vést důkazy o předmětu řeči, aby recipient nabyl přesvědčení o pravdivosti našich tezí, resp. shledal je přijatelnými, byl nedílně spjat s počátky rétoriky a dialektiky ve starém Řecku.“¹⁵⁵ Problematika argumentace je tedy tématem, které bylo reflektováno už v dávné minulosti. Mezi ty, kteří se jí zabývali, patřil např. Aristoteles, Cicero nebo Quintilianus, v novověku to byli pak např. Antoine Arnauld a Pierre Nicole.¹⁵⁶ Na české půdě se tématu argumentace věnoval např. Miroslav Jauris a Zdeněk Zastávka, Oldřich Selucký, Albína Dratvová nebo Karel Čapek či Jaroslav Štěpaník.¹⁵⁷

¹⁵⁴ Tamtéž, s. 15.

¹⁵⁵ KLEIN, O., 2007, s. 7.

¹⁵⁶ ARISTOTELES. *O sofistických důkazech*. Praha : Academia, 1978. 133 s.; ARISTOTELES. *Rétorika : nauka o řečnictví a slohu*. Praha : Jan Laichter, 1948. 321 s.; ARISTOTELES. *Topiky*. Praha : Academia, 1975. 295 s.; CICERO, Marcus, Tullius. *O řečnictví*. Praha : Bohuslav Hendrich, 1940. 125 s.; QUINTILIANUS, Marcus, Fabius. *Základy rétoriky*. Praha : Odeon, 1985. 677 s.; ARNAULD, Antoine; NICOLE, Pierre. *La Logique ou l'art de penser*. Paris : Presses Universitaires de France, 1965. 429 s.

¹⁵⁷ JAURIS, Miroslav; ZASTÁVKA, Zdeněk. *Základy neformální logiky : učební text pro střední školy*. Praha : S&M, 1992. 63 s. ISBN 80-901387-1-3.; ZASTÁVKA, Zdeněk. *Vše, co není zakázáno, se nesmí : o logice formální i neformální*. Praha : Radix, 1998. 190 s. ISBN 80-86031-15-2.; SELUCKÝ, Oldřich. *Logika pro střední školy*. Praha : Fortuna, 1995. 235 s. ISBN 80-7168-201-2.; DRATVOVÁ, Albína. *Logika a lidé*. Praha : Bohuslav Hendrich, 1944. 125 s.; ČAPEK, Karel. *Dvanáctero figur zápasu perem čili Příručka písenné*

2.2.2.1 Vývojová linie komunikačního pohledu na argument

V této kapitole bych se chtěla věnovat vývoji komunikačního pohledu na argument, oporou mi bude zejména Kleinova publikace. Problematika argumentace, jak se dozvídáme od Kleina,¹⁵⁸ vychází ze tří inspiračních zdrojů: dialektiky, rétoriky a logiky. Argumentace se stává předmětem jejich studia, ale každá z těchto vědních disciplín na ni nahlíží po svém – dialektiku zajímá hledisko sporu, dialogický pohled, rétoriku komplexní komunikační pohled orientovaný monologicky a logiku hledisko formální platnosti argumentu, bezkontextovost.

Vzhledem k tématu této práce stojí v popředí mého zájmu argumentace v komunikační situaci. Stephen Edelston Toulmin¹⁵⁹ byl jeden z prvních, který dal pevný základ pro komunikační studia argumentace. Klein podotýká, že Toulmin vrací argument zpátky „z abstraktních výšin formální logiky do mezilidské komunikace“.¹⁶⁰

Dalším základem a inspiračním zdrojem se stala kniha belgických autorů Chaima Perelmana a Lucie Olbrechtsové-Tytecové,¹⁶¹ kteří své pojetí nazvali novou rétorikou. Nová rétorika je chápána jako „obecná teorie persvazivního diskurzu/textu, který je zaměřen na intelektuální i emocionální souhlas veřejnosti, a říší jí vlastní je široká oblast veškerého neformalizovaného myšlení“.¹⁶² Autorům šlo o rehabilitaci pohledu na rétoriku, pojali ji jako teorii argumentace, která se uplatňuje v různých oblastech lidského života, a tím jí ponechali její komunikační, sociální rozměr.

Ještě bych chtěla zmínit tzv. pragmaticko-dialektický přístup k argumentaci. S tímto pojetím jsou spjata především jména Franse H. van Eemeren a Roba Grootendorsta. Teorii argumentace chápou jako „prostředek k řešení rozdílu v názorech“ a studují ji „jako komplexní jazykové (a někdy i nejazykové) akty se specifickou komunikační funkcí v diskurzivním kontextu“.¹⁶³ Teoretici pragmaticko-dialektické školy považují argumentaci jako celek za komplexní mluvní akt.

2.2.2.2 Vymezení pojmu argumentace

Na následujících řádkách bych se chtěla pokusit o vymezení pojmu argumentace. Argumentace se vyskytuje v textech monologických i dialogických, v písemné i ústní podobě.

polemiky. In *Marsyas čili na okraj literatury*. 3. vyd. Praha : Fr. Borový, 1948. 264 s. s. 52-57.; ŠTĚPANÍK, Jaroslav. *Umění jednat s lidmi 2. Komunikace*. Praha : Grada Publishing, 2005. 164 s. ISBN 80-247-0844-2.

¹⁵⁸ KLEIN, O., 2007, s. 8.

¹⁵⁹ TOULMIN, Stephen Edelston. *The Uses of Argument*. Cambridge : Cambridge University Press, 1964.

¹⁶⁰ KLEIN, O., 2007, s. 14.

¹⁶¹ PERELMAN, Chaim; OLBRECHTSOVÁ-TYTECOVÁ, Lucie. *Traité de l'argumentation : la nouvelle rhétorique*. Paris : Presses Universitaires de France, 1958.

¹⁶² KLEIN, O., 2007, s. 16.

¹⁶³ Tamtéž, s. 25, 26.

Klein píše,¹⁶⁴ že se jedná o jev komplexní, který zahrnuje kognitivní procesy, psychologické, sociální, etické i estetické aspekty a který se týká všech znakových systémů. Vzhledem ke komplexnosti a interdisciplinární povaze tohoto jevu je pak jisté, že se podle jednotlivých pohledů budou lišit jeho definice.

Argumentace bývá obecně charakterizována jako zdůvodňování (předkládání důvodů, argumentů pro zastávanou tezi), v argumentaci jde rovněž o snahu přesvědčit druhou stranu o svém stanovisku, případně alespoň docílit, aby druhá strana seznala, že daný problém není jednoduchý a že také jiný názor má své opodstatnění. Často nevítězí strana, která má pravdu, ale ta, jež je lépe připravena a argumentačně vybavena, která dovede překonávat námitky a protiargumenty a o své pravdě přesvědčit. Na argumentaci je podle Kleina možné nahlížet i jako na druh komunikačního jednání, ve kterém je záměrem mluvčího „eliminovat adresátovu (případně i svou vlastní anebo objektivně danou) pochybnost o nějakém tvrzení či jeho (výslovný či předpokládaný) nesouhlas s ním“.¹⁶⁵

Švandová píše,¹⁶⁶ že jedinec argumentuje, když řeší nějaký problém, když chce nějaké jednání vysvětlit, zdůvodnit nebo i ospravedlnit. Argumentuje, rozhodne-li se s něčím souhlasit nebo naopak nesouhlasit, chce-li své stanovisko doporučit nebo zamítnout, chce-li proti něčemu protestovat nebo hodlá-li někomu něco přikazovat nebo radit, chce-li někoho k něčemu přemlouvat nebo naopak někomu něco rozmlouvat atd. Souhrnně vzato, jak píše Švandová, jedinec argumentuje vždy, když se chce s nějakou situací vyrovnat racionálně. A jak sama uvádí, k tomu nestačí umět danou situaci správně pojmenovat a popsat, ale je zapotřebí ji umět náležitě posoudit, najít výchozí předpoklady, umět vyvozovat závěry – argumentovat.

Argumentace je tedy především racionální záležitostí. Tam, kde přestává vládnout rozum a na řadu přichází afekt a prudké nezvladatelné emoce, jak je tomu obvyklé v hádkách mezi lidmi, argumentace končí.

V *Encyklopedickém slovníku češtiny* je argumentace charakterizována „jakožto účelná a racionální forma fungování jazyka v sociální interakci“, jako „jazykové jednání, jehož komunikačním cílem je převést něco sporné (‘quastio’) pomocí něčeho kolektivně platného na něco platné (‘argumentatio’)“.¹⁶⁷

Klein upozorňuje na fakt,¹⁶⁸ že při popisu argumentace je nutné odlišovat argumentaci jako specifický komunikační útvar (určitý typ textu) od logického zřetězení argumentů (od

¹⁶⁴ Tamtéž, s. 35.

¹⁶⁵ Tamtéž, s. 36.

¹⁶⁶ JELÍNEK, M.; ŠVANDOVÁ, B. a kol., 1999, s. 101.

¹⁶⁷ *Encyklopedický slovník češtiny*, 2002, s. 45.

¹⁶⁸ KLEIN, O., 2007, s. 38-39.

způsobu či principu výstavby textu). Dále se domnívá,¹⁶⁹ že je možné rozlišovat i specifický funkční styl argumentační. Za vhodné považuje rozlišení funkčních stylů hierarchicky uspořádat. Za nejvyšší by byl považován funkční styl persvazivní, z něhož by bylo možné odvodit funkční styly argumentační.

Vztah termínů argumentace a argument je považován za problematický. Klein píše, že termín argumentace vstupuje do užívání „právě přenesením argumentu do komunikace, resp. popisem a studiem argumentu v konkrétní komunikační situaci“.¹⁷⁰

Při argumentaci se obecně považuje za nutné věnovat pozornost i jazykové stránce projevu. Touto problematikou se ve svém příspěvku zabývá Švandová.¹⁷¹ Žádoucí je vyjadřovat se jednoznačně, vyloučit z projevu mnohoznačnost, vágnost, nekonkrétnost, všeobecnost, nejednotné užívání výrazů apod. Dalším požadavkem, který je kladen na jazyk při argumentaci, je konzistence řeči. Aby řeč něco konkrétního sdělovala, musí být konzistentní – sdělení nesmí samo sobě odporovat. Nekonzistence je brána jako prohřešek proti jednoznačnému vyjadřování. Aristoteles ve čtvrté knize *Metafyziky*¹⁷² pojednává o konzistenci řeči a považuje ji za jednu ze základních podmínek její smysluplnosti. V argumentaci by rovněž neměl být používán předpojatý a emocionálně zabarvený jazyk, který by mohl prozradit skryté sympatie nebo antipatie, jež do nezaujaté a nestranné argumentace nepatří.

2.2.2.3 Základní jednotky argumentace

Základními jednotkami argumentačního textu jsou tvrzení (nebo obecněji teze) a argument (neboli prostředek zdůvodnění nějaké sporné teze), jak je definuje Klein.¹⁷³ Teze a argument jsou vzájemně podmíněné jednotky, proto je podle něj možné mezi tezí a argumentem uvažovat o vztahu funkční závislosti – argument neexistuje bez teze a naopak. K popisu těchto jednotek budu přistupovat v rámci komunikačního pojetí argumentace.

Pokud jde o tezi, Klein píše, že odpovídá obsahové propozici věty. Pokud není teze v textu explicitně vyjádřena, může být recipientem na základě porozumění komunikátu extrahována z více výpovědí. V případě, že je funkcí teze nesouhlasit s nějakou myšlenkou jiného komunikátu, je možné tuto tezi označit za antitezi. Obsahem teze mohou být názory, postoje, přesvědčení, hodnocení, vědomosti, domněnky, fakta apod.

¹⁶⁹ Tamtéž, s. 43-44.

¹⁷⁰ Tamtéž, s. 45.

¹⁷¹ JELÍNEK, M.; ŠVANDOVÁ, B. a kol., 1999, s. 151-159.

¹⁷² ARISTOTELES. *Metafyzika*. 2. vyd. Praha : Petr Rezek, 2003. 579 s.

¹⁷³ KLEIN, O., 2007, s. 47-51.

Argument se vztahuje k tezi tím, že uvádí důvod pro její platnost. Stejně jako teze se může krýt s jednou výpovědí, její částí nebo být extrahován ze souboru více výpovědí. Na rozdíl od teze však musí být v textu explikován, jinak by totiž nešlo o argumentaci (teze nemusí být explicitně verbalizována, vždy je však alespoň implicitně předpokládána). Aby tedy bylo možné o nějakém textu říci, že se v něm argumentuje, musí v něm být přítomen argument.

Švandová¹⁷⁴ dělí argument na dvě základní části – na závěr (to, co tvrdí a co zdůvodňuje; obhajovaný názor) a předpoklad/premisu (to, co uvádí jako důvod pro tento závěr). Argument může mít více premis.

2.2.2.4 Realizace argumentace

Klein předpokládá,¹⁷⁵ že argumentace se realizuje při „sporné jistotě tvrzení“, tedy vznikne-li „nejistota o nepochybnosti tvrzení“. Pokud tedy bude teze pro účastníky komunikace vykazovat „sníženou míru jistoty“, se kterou platí, bude méně přijatelná (teze jako funkční jednotka se sníženou mírou přijatelnosti). Snížená míra přijatelnosti bude, jak píše, záviset hlavně na účastnících komunikace a na jejich interpretaci. V dialogické komunikační situaci představuje vyjádření nesouhlasu nebo pochybnosti komunikačním partnerem základní prostředek, jímž se vznáší požadavek na předložení argumentu. Snížená míra přijatelnosti tvrzení souvisí také s tím, co se v konkrétní výpovědi vyjadřuje (pochybnosti o tvrzení mohou podle Kleina vzniknout, pokud se v tvrzení vyjadřují např. neznámé informace, hodnotící, preferenční, emocionální postoje nebo apelativní komunikační funkce).¹⁷⁶

Podle Kleina¹⁷⁷ to, že se argument v komunikaci realizuje pouze za podmínky snížené míry přijatelnosti teze, má důsledky pro pojetí argumentu. Podle jeho slov z toho vyplývá rozdíl mezi pojetím argumentu, jak jej vnímá logika, a komunikačním pohledem na argument. Komunikační argument představuje textovou realizaci logického argumentu. Uvádí, že komunikační a logický argument se překrývají, dodává však, že ne všechny logické argumenty fungují jako argumenty komunikační. Komunikační pojetí se zajímá o argumenty užité v komunikaci. Argument i teze jsou pro Kleina, představitele komunikačního pojetí argumentu, „specifické textové funkce konkrétních výpovědí (resp. jejich částí) v komunikátu“.¹⁷⁸ Považuje tedy za argumenty jen takové výpovědi, které snižují spornost

¹⁷⁴ JELÍNEK, M.; ŠVANDOVÁ, B. a kol., 1999, s. 103.

¹⁷⁵ KLEIN, O., 2007, s. 59-60.

¹⁷⁶ Více o této problematice: KLEIN, O., 2007, s. 61-85.

¹⁷⁷ Tamtéž, s. 89.

¹⁷⁸ Tamtéž.

teze nebo pochybnost o ní neboli zvyšují míru její přijatelnosti. Argument tedy musí vykazovat nižší míru spornosti než teze, kterou podporuje.

2.2.2.5 Typologie argumentů

Za dobré, tedy z logického a etického hlediska nenapadnutelné, považuje Švandová¹⁷⁹ následující argumenty:

- Argumenty logicky platné, u nichž je možné se spolehnout, že pravda z premis je převedena do závěru s apriorní jistotou. Logická platnost neboli též analytičnost úsudku je vždy jen jazykovou přeformulací faktické informace. Např. *Jestliže nejím, pak mám hlad. – Nejím. – Proto mám hlad.*
- Argumenty induktivní, které sice neplatí naprosto jistě, ale platí s nějakou větší či menší pravděpodobností. Induktivní argumenty se dělí na:
 - Argumenty úplně induktivní, které de facto patří také mezi argumenty logicky platné.
 - Argumenty neúplně induktivní, mezi něž patří argumenty pomocí příkladu, z analogie a o příčině.
- a) Argumenty pomocí příkladu buď zobecňují úvahy z určitého počtu příkladů na všechny příklady daného oboru, např. *Pes stafordšířského bulteriéra A má výraznou mordu. Pes stafordšířského bulteriéra B má výraznou mordu. Pes stafordšířského bulteriéra C má výraznou mordu. – Proto je standardním znakem psů stafordšířského bulteriéra výrazná mordu.*, nebo usuzují z určitého počtu příkladů na další stejného druhu, např. *Rodina A má barevný televizor. Rodina B má barevný televizor. Rodina C má barevný televizor. – Proto bude mít i rodina Z barevný televizor.*
- b) Argumenty z analogie jsou vlastně také argumenty pomocí příkladu, ale pouze jediného příkladu, který je v mnoha ohledech podobný tomu, o němž se chce dokázat, že má i nějakou další s ním společnou charakteristiku. Poznávacím znamením argumentu z analogie je spojka *jako*, která se objevuje v jeho formulaci, např. *Pes je jako nejlepší přítel člověka. Pes stejně jako nejlepší přítel naslouchá, chápe, pomáhá a chrání, nikdy nezradí a až do smrti tě neopustí.*

¹⁷⁹ JELÍNEK, M.; ŠVANDOVÁ, B. a kol., 1999, s. 137-151.; Klein ve své publikaci zpracovává další možnost klasifikace argumentů – funkční klasifikaci argumentů – KLEIN, O., 2007, s. 51-59.

- c) V argumentech o příčině je usuzováno ze současného výskytu/korelace jevů na příčinnou vazbu mezi nimi, např. *Správná životospráva je v korelaci s dobrým fyzickým i duševním stavem. – Proto je správná životospráva příčinou dobrého fyzického i duševního stavu.*
- Argumenty z autority, které zaručují věrohodnost svých závěrů citováním osoby nebo organizace, od nichž pochází informace obsažená v tvrzení, např. *Prezident Václav Klaus oznámil, že Česká republika překonala finanční krizi. – Proto je pravda, že Česká republika překonala finanční krizi.*

2.2.2.6 Chybná argumentace

Chybná argumentace je něco, co s nelibostí jedinec přijímá od druhých, ale sám se tomu jen těžko vyhne. Protože je argumentace formou lidského jednání, domnívám se, že existuje nějaké obecné povědomí o tom, co je správné a co už není, stejně jako tomu bylo u různých strategií výše zmiňované verbální komunikace (2.2.1). Základním pravidlem by měla být úcta a tolerance k druhému člověku.

Problematikou chybné argumentace se ve svých dílech zmíněných výše zabýval už Aristoteles (2.2.2), chápal ji jako prohřešek proti správným a doporučením hodným postupům. Pro porozumění argumentaci a pro rozpoznání chybné argumentace je podle něj nutné vědět, které pravidlo pro sestavení dobrého argumentu bylo porušeno.

V argumentaci je samozřejmě odsuzováno lhaní, zamlčování a překrucování informací, předstírání apod. Nepřípustné jsou i další praktiky, např. nenechat druhou stranu vyjádřit, slovně útočit, urážet, vytvářet nátlak, vyhrožovat, zastrašovat, shazovat nebo ponižovat, neprávem obviňovat, vydírat apod. V souvislosti s vyhrožováním, vydíráním, obecně působením na pudy, emoce, city apod. se někdy hovoří o tzv. kvaziargumentaci. Kvaziargumentace nepředstavuje seriózní racionální a logickou argumentaci. Kvaziargumentaci se v kapitole *Chybné argumentace* věnují Jauris a Zastávka,¹⁸⁰ řadí sem vyhrožování, vydírání působením na city, společenský apel, individuální apel a argumentaci dovoláváním se autority.

Více o problematice chybné argumentace se lze dozvědět z *Abecedního seznamu chybných argumentů a klamů* Švandové,¹⁸¹ která považuje používání chybných argumentů za neetické a podle níž jsou pohnutky vedoucí ke špatnému zdůvodňování psychologické, a také z již zmiňované části knihy Jaurise a Zastávky,¹⁸² kteří v kapitole *Chybné argumentace*

¹⁸⁰ JAURIS, M.; ZASTÁVKA, Z., 1992, s. 32-38.

¹⁸¹ JELÍNEK, M.; ŠVANDOVÁ, B. a kol., 1999, s. 164-177.

¹⁸² JAURIS, M.; ZASTÁVKA, Z., 1992, s. 32-56.

probírají nejen kvaziargumentace, ale také argumentace s jazykovými vadami, logicky chybné argumentace, argumentace se zmanipulovanou tezí, argumentace s chybnými argumenty apod.

2.3 Neverbální komunikace

Vše, čím jsem se dosud zabývala (2.2), spadá do komunikace verbální. Vedle prostředků verbálně vokálních ale fungují v řeči i prostředky neverbálně vokální a neverbálně nevokální. Nyní bych tedy přistoupila k charakteristice prostředků neverbální komunikace.

Neverbální neboli nonverbální komunikace probíhá beze slov. Její prostředky jsou jiného znakového systému než přirozený jazyk. Jedním ze zakladatelů soustavného výzkumu neverbální komunikace byl antropolog Ray L. Birdwhistell.¹⁸³

V poslední době došlo ve společnosti k mohutnému nárůstu zájmu o neverbální komunikaci. Vyšlo mnoho publikací, ať už odborných nebo popularizačních, které se této problematice věnují. Neverbální komunikací se zabývá např. Jaro Křivohlavý,¹⁸⁴ který jako první u nás zpracoval skripta o neverbální komunikaci, dále se o ní dočteme v publikacích Jaroslava Štěpánika, Davida Lewise apod. Bibliografické údaje těchto publikací a další publikace jsou uvedeny v seznamu použité literatury. Zájem veřejnosti se podle mého názoru soustředí především na neverbálně nevokální komunikaci (zjednodušeně na řeč těla) a problematika neverbálně vokální komunikace bývá zmiňována jen okrajově nebo zůstává v těchto publikacích zcela stranou. Bohužel jsou publikovány i práce nekvalitní, jejichž autoři nejsou odborníky a pouze zneužívají zájem veřejnosti, aby se obohatili.

Oldřich Tegze¹⁸⁵ uvádí významné podmínky, jež neverbální komunikaci ovlivňují, jsou to kontext situace, osobní historie daného člověka, momentální psychický i fyzický stav jeho organismu, anatomicko-fyziologické a neurologické zvláštnosti, psychopatologické danosti apod.

Součástí komunikačních dovedností člověka je tedy i schopnost užívat neverbálních prostředků a umění těmito prostředky v řeči komunikačního partnera rozumět a chápat, co se za nimi skrývá – existují výrazné rozdíly v používání i ve vnímání neverbálních prostředků. Neverbální komunikace má svůj základ v lidském podvědomí, nelze se ji zcela naučit a ani ji

¹⁸³ Mezi nejznámější díla Raye L. Birdwhistella patří *Introduction to Kinesics : An Annotated System for the Analysis of Body Motion and Gesture* z roku 1952 a *Kinesics and Context : Essays on Body Motion Communication* z roku 1970.

¹⁸⁴ KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Neverbální komunikace : řeč pohledů, úsměvů a gest : určeno pro posl. fak. filmové a televizní*. Praha : SPN, 1988. 147 s.; O neverbální komunikaci se dále zmiňuje např. v KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Jak si navzájem lépe porozumíme : kapitoly z psychologie sociální komunikace*. Praha : Svoboda, 1988. 236 s. nebo *Já a ty : o zdravých vztazích mezi lidmi*. 2. vyd. Praha : Avicenum, 1986. 256 s.

¹⁸⁵ TEGZE, O., 2003, s. 5.

úplně ovládat, může proto sloužit k poznání komunikačního partnera, jeho momentálního stavu, emocí a temperamentu nebo jeho postoje, příslušnosti k nějaké skupině, generaci či kultuře. V odlišných kulturách ale nemusejí stejné neverbální prostředky nabývat shodného významu.¹⁸⁶

Neverbální komunikace je zvláštním druhem komunikace, která je lidstvu vlastní odjakživa, zároveň, jak podotýká Šlédrová v *Kursu pozitivní komunikace*,¹⁸⁷ podléhá i módním trendům. Watzlawick¹⁸⁸ neverbální komunikaci nazývá analogová komunikace a předpokládá, že má své kořeny v hlubších archaických vrstvách evoluce, a proto má mnohem obecnější platnost než relativně nedávný digitální způsob verbální komunikace. Watzlawick mj. také zdůrazňuje náročnost překládání analogových sdělení do digitálního jazyka.

Neverbální prostředky mohou v komunikaci fungovat vedle prostředků verbálních nebo mohou verbální prostředky přímo zastupovat / stát místo nich nebo je možná i situace, kdy si neverbální a verbální prostředky budou navzájem odporovat. Nesoulad mezi verbálním a neverbálním signálem je roven rozdílu mezi tím, *co* produktor říká, a tím, *jak* to říká. A jak podotýká David Lewis,¹⁸⁹ *to, co* člověk říká, často vede k úspěchu či neúspěchu daleko méně než *to, jak* to říká.

Z toho plyne, že prostředků neverbální komunikace se dá využít i při manipulativní komunikaci, neboť, jak bylo výše uvedeno a jak píše i Švehlová,¹⁹⁰ neverbální prostředky vytvářejí často přesvědčivější podtext chování, než jsou slova.

Tiziana Bruno a Gregor Adamczyk uvádějí,¹⁹¹ že neverbální komunikace je komplexní záležitostí, že její jednotlivé projevy spolu souvisejí a vytvářejí celek, a proto je nelze interpretovat izolovaně od ostatních. Prostředky neverbální komunikace se dělí na neverbálně vokální a neverbálně nevokální.

2.3.1 Neverbálně vokální prostředky

Švehlová prostředky neverbálně vokální neboli, jak uvádí, suprasegmentální situuje mezi prostředky verbálně vokální a neverbálně nevokální, píše, že „zahrnují suprasegmenty

¹⁸⁶ K tomuto jevu se vyjadřuje i *Příruční mluvnice češtiny*, která uvádí: „Všechny pohybové znaky jsou dost zřetelně vázány na dané národní prostředí a často bývají i v něm diferencovány teritoriálně, takže jim nelze přisuzovat univerzální významové hodnoty.“ *Příruční mluvnice češtiny*, 2003, s. 733.

¹⁸⁷ ŠLÉDROVÁ, Jasňa. Kurs pozitivní komunikace : Šermíři versus voskové figuríny aneb O podílu neverbálních prostředků na pozitivním průběhu komunikace. *Čeština doma a ve světě*. 1996, roč. 4, č. 1, s. 55-57. ISSN 1210-9339.

¹⁸⁸ WATZLAWICK, P.; BAVELASOVÁ, J. B.; JACKSON, D. D., 1999, s. 54, 55.

¹⁸⁹ LEWIS, D., 1998, s. 8.

¹⁹⁰ MACHOVÁ, S.; ŠVEHLOVÁ, M., 2001, s. 135.

¹⁹¹ BRUNO, T.; ADAMCZYK, G., 2005, s. 19.

(prozodické vlastnosti vrstvené na zvukový signál) a jejich variace a také všechny další prostředky účastné na způsobu řeči“.¹⁹² Někdy se v souvislosti s neverbálně vokálními prostředky objevuje také termín parajazyk, eventuálně prostředky parajazykové nebo paralingvální.¹⁹³ Tyto akustické projevy řeči nelze zapsat běžným písmem, jsou vnímány auditivně.

Neverbálně vokální prostředky slouží ke zvukové organizaci mluveného projevu a zprostředkovávají posluchači informace jak o samotném obsahu sdělení, tak i o postojích mluvčího. Tyto prostředky, které vypovídají o kultuře projevu, také přinášejí informace o osobě produktora, např. o síle jeho ega, o energii, kterou disponuje jeho organismus, o náladě, emocích nebo o smyslu a cíli jeho projevu apod.

Mezi neverbálně vokální prostředky patří intenzita / síla hlasového projevu, jeho tónová frekvence / výška a její změny, rychlost a trvání hlasového projevu, barva hlasu. Mezi tyto prostředky je dále řazena intonace, k níž náleží mj. plynulost řeči, rytmus, podoby melodických intervalů, způsoby frázování a kvalita artikulace. V souvislosti s neverbálně vokálními prostředky je vhodné se zmínit o pauzách v projevu. Pauzy mohou být funkční – mohou členit projev a usnadňovat tak porozumění. Nefunkční pauzy naopak nejsou v projevu žádoucí, i když se jim bohužel nelze zcela vyhnout. Pauzy mohou mít různou akustickou náplň, např. mlčení, hezitační zvuky nebo vycpávková slova. Při analýze projevu se z neverbálně vokálních prostředků mohou objevit i chyby v řeči, např. různá přefeknutí, zakoktání, použití nevhodného slova, nedokončení věty atd.

Do neverbálně vokálních prostředků lze řadit i problematiku způsobu změny směru komunikace. Ta může nebo nemusí proběhnout v souladu s pravidly komunikace. V souladu s pravidly komunikace je chápán takový způsob změny směru komunikace, při kterém první partner začne mluvit, skončí svou repliku a teprve pak je vystřídán druhým partnerem. Někdy ovšem dochází k tomu, že než první partner skončí svou repliku, druhý partner mu skočí do řeči a začne reagovat dřív, než byla replika dokončena. Pak se mluví o přesahu replik (overlap) nebo dokonce o přerušení pronášené repliky (interruption), které se už považuje za porušení komunikačních norem a zásad společenské etikety (viz již 2.2.1.1). Více o této problematice se lze dočíst v *Encyklopedickém slovníku češtiny*.¹⁹⁴

Neverbálně vokálními prostředky se budu ještě zabývat při transkriptu záznamů mluvených projevů (viz příloha č. 4). Vycházela jsem z publikace *Mluvená čeština*

¹⁹² MACHOVÁ, S.; ŠVEHLOVÁ, M., 2001, s. 130.

¹⁹³ Hoffmannová sem řadí drobné nefonematické zvuky, např. smích. HOFFMANNOVÁ, J., 1997, s. 43.; Tato terminologie nebývá užívána jednotně, např. Černý pojmem paralingvistika nazývá jak komunikaci neverbálně vokální, tak i neverbálně nevokální. ČERNÝ, J., 1998, s. 209-211.

¹⁹⁴ *Encyklopedický slovník češtiny*, 2002, s. 375.

v *autentických textech*,¹⁹⁵ jejíž autorky se zabývají těmito prostředky a uvádějí jejich značky používané v transkriptech.

Na závěr chci ještě jednou zmínit, co už jsem uvedla v úvodní části o neverbální komunikaci (2.3), a to, že publikace zabývající se neverbální komunikací se soustředí především na neverbálně nevokální komunikaci a neverbálně vokální opomíjí. O řeči těla se čtenář dočte s nadsázkou všude, o akustických projevech řeči však málokde.

2.3.2 Neverbálně nevokální prostředky

Mezi neverbálně nevokální prostředky patří mimika, zrakový kontakt, gestika, haptika, kinezika, posturika, proxemika a olfaktorika. Těmito neverbálně nevokálními prostředky se budu zabývat níže.

Billie J. Wahlstrom¹⁹⁶ dále řadí mezi způsoby neverbálně nevokálního komunikování chronemiku (zacházení jedince s časem; způsob, jakým je s časem nakládáno, o dané osobě mnohé vypovídá) a zacházení s předměty (např. zařízení bytu, pořádek/nepořádek na pracovním stole, způsob řízení auta). Na neverbální signál, který o sobě jedinec vysílá do svého okolí, má vliv i úprava zevnějšku (oblečení, make-up, účes apod.), celkový fyzický vzhled, úprava prostředí (např. úpravou a vybavením kanceláře dává jedinec najevo, kým je nebo kým by chtěl být), majetek nebo společenské postavení.

Lewis,¹⁹⁷ jak napovídá příznačný název jeho publikace, nazývá řeč těla tajným jazykem. Vedou ho k tomu tři důvody: 1) Sdělení v řeči těla mnohdy probíhají mimo úroveň vnímání, působí podvědomě a ovlivňují myšlenky, pocity a chování jedince, aniž by si byl vědom, co je příčinou jeho reakcí. 2) Jako druhý důvod uvádí překážku v rozpoznání důležitosti řeči těla, jež spočívá ve velkém množství neverbálních informací, které vznikají i během krátké komunikace. Není proto možné se věnovat všem aspektům neverbální komunikace, ale jen její nepatrné části. 3) Ve třetím důvodu naráží na problém, že jsou lidé k neverbální komunikaci často slepí a nevěnují jí tolik pozornosti, kolik by si zasloužila.

Přestože je, jak ukázal Lewis, obtížné těmto signálům porozumět, není to nemožné. Nyní bych přistoupila k základní charakteristice jednotlivých neverbálně nevokálních prostředků, které byly zmíněny v úvodu.

¹⁹⁵ MÜLLEROVÁ, O.; HOFFMANNOVÁ, J.; SCHNEIDEROVÁ, E., 1992, s. 1-14.

¹⁹⁶ WAHLSTROM, Billie J. *Perspectives on Human Communication*. Dubuque, Iowa : Brown, 1992. 398 s. ISBN 0-697-10704-3.

¹⁹⁷ LEWIS, D., 1998, s. 15-18.

2.3.2.1 Mimika

V *Encyklopedickém slovníku češtiny*¹⁹⁸ se uvádí, že mimika se zabývá významy výrazů obličeje, které vznikají kontrakcí obličejových svalů, že se na ní podílejí také tvarové zvláštnosti čela, tváří, nosu, brady, úst, rtů apod., že vliv má i pohyb hlavy a pokožka tváře. Dále se zde píše, že mimické pohyby jsou vynucovány už pouhou artikulací řeči – pak se jedná o tzv. mimiku spontánní. Mnoho mimických pohybů je spojováno také s mimojazykovými ději a jevy, vyjadřují např. vnitřní prožitky, tělesné a duševní pocity, postoje, hodnocení a emoce (šťěstí, překvapení, strach, smutek, hněv, znechucení, zájem, ...) apod. Mimické pohyby jsou schopny suplovat významy i složitých mluvených výpovědí.

Mimické svalstvo je jedním z nejdůležitějších prostředků sociální komunikace. Lidé se obecně nejvíce soustředí na obličej svého komunikačního partnera. Považují jej za „barometr“¹⁹⁹ nevnitřnějších pocitů. Problém je, že z mimiky obličeje se špatně „čte“, neboť se dá snadno předstírat.

Známým příkladem mimického výrazu je tvář hráče pokeru, která záměrně nedává najevo vůbec nic – tzv. „poker face“ – tvář je nehybná, přístup uzavřen.

Mimika spolu s gestikulací má svou úlohu v dialogu – při střídání mluvčích i jako prostředek jejich vzájemné zpětné vazby (viz 2.2.1.1).

2.3.2.2 Zrakový kontakt

Oční kontakt je první signál, jenž je vnímám při přímém styku s ostatními lidmi. Je to první kontakt, který se jedinec pokouší se svým komunikačním partnerem navázat. Řeč očí nabývá mnoha významů, typologie pohledů je tedy jen přibližná. Podle Švehlové²⁰⁰ trvá běžný pohled asi od jedné do sedmi vteřin. Delší pohled bývá podezřelý stejně jako úplné vyhybání se očnímu kontaktu. Prodloužený zrakový kontakt může znamenat nepřátelské úmysly nebo naopak přání větší intimnosti, jak uvádí Lewis.²⁰¹ Pokud jde o počáteční fázi setkání, Lewis nedoporučuje upírat zrak na komunikačního partnera déle než tři vteřiny. Doporučuje podívat se a poté zrakový kontakt krátce přerušit sklopením pohledu dolů. Přerušování zrakového kontaktu odvrácením pohledu jiným směrem než dolů může znamenat nedostatek zájmu nebo odvedení pozornosti jinam a může u komunikačního partnera vyvolat pocit znepokojení a vyvést jej z rovnováhy.

¹⁹⁸ *Encyklopedický slovník češtiny*, 2002, s. 263.

¹⁹⁹ Tento výraz byl použit v LEWIS, D., 1998, s. 196.

²⁰⁰ MACHOVÁ, S.; ŠVEHLOVÁ, M., 2001, s. 134.

²⁰¹ LEWIS, D., 1998, s. 78-79.

Vlastimil Vávra se ve své publikaci²⁰² taktéž zabývá zrakovým kontaktem, svou pozornost však soustřeďuje na zornice. Vávra se pokouší usouvztažnit velikost zornic s duševními stavy člověka. Např. uvádí, že se zornice rozšiřují, má-li jedinec strach nebo také při pohledu na objekt, se kterým je pojen zájem jedince; naopak se zmenšují, chystá-li se jedinec zaútočit. Výzkumy přinesly řadu zajímavých faktů, např. mužům připadají sympatičtější ženy s většími zornicemi, ženám zase naopak připadají sympatičtější ženy s menšími zornicemi. Významné bylo i zjištění, že lidské zornice se navzájem připodobňují. Uvádí také, že velikost zornic souvisí s mimickým výrazem: pozitivní výraz – větší zornice, negativní – menší. Bohužel tato zajímavá problematika není zatím dostatečně probádána. Vávra končí uvedenou tematiku postesknutím: „Věř se, že oči nelžou. O zornicích to vážně platí. Jen ještě tak vědět, co právě říkají!“²⁰³

2.3.2.3 Gestika

Švehlová píše, že gestika se z kineziky vyčleňuje z toho důvodu, že „sleduje přenos informací pomocí uvědomělých, v dané societě kulturně standardizovaných posunků užívaných automaticky“.²⁰⁴ Tegze uvádí,²⁰⁵ že gesto/posunek je spojováno především s rukama, ale podle něj je vhodné mluvit o gestech i v souvislosti s pohyby našich nohou, celé hlavy i jejích jednotlivých částí. Cílem gesta je sdělit nějakou informaci, jež je předávána pohybem. Gesta se mohou podrobněji dělit na:

- Synsémantická gesta, kterými mluvčí někdy mimovolně zdůrazňuje význam slova nebo ilustruje obsah sdělení. Pohyb zde pomáhá verbální produkci. Tegze uvádí,²⁰⁶ že používání těchto gest souvisí se stimulací představ, s podporou vybavování si z paměti, s pomocí při formulování myšlenek a hledání vhodných slov. Synsémantická gesta jsou v *Encyklopedickém slovníku češtiny*²⁰⁷ dále členěna na nociónální a expresivně-emocionální.
 - Synsémantická gesta nociónální doprovázejí slova s věcným významem.
 - Synsémantická gesta expresivně-emocionální (podpořená výraznou mimikou) doprovázejí citové výrazy.
- Autosémantická gesta, která mohou přímo nahrazovat verbální výrazy, neboť jsou sama o sobě srozumitelná. Pokud je jich v komunikaci užíváno současně s verbálním

²⁰² VÁVRA, V., 1990, s. 291-299.

²⁰³ Tamtéž, s. 299.

²⁰⁴ MACHOVÁ, S.; ŠVEHLOVÁ, M., 2001, s. 132.

²⁰⁵ TEGZE, O., 2003, s. 254.

²⁰⁶ Tamtéž.

²⁰⁷ *Encyklopedický slovník češtiny*, 2002, s. 152-153.

projevem, jsou redundantní. Lze je dělit na deiktická (ukazující), ikonická (zobrazující), symbolická (naznačující) a kontaktní (navazující).

- Deiktická gesta funkčně odpovídají deiktickým slovům. Ukazuje se např. rukou, ukazováčkem, pohybem hlavy apod. Deiktická gesta mohou v konkrétní situaci zastupovat celé výpovědi, např. ukázání na levé zápěstí ruky místo otázky *Kolik je hodin?*
- Ikonická gesta imitují, zobrazují, znázorňují nějakou věc, jev nebo děj a jejich vlastnosti. Mohou se užívat současně se slovem i místo slova.
- Symbolická gesta se vážou k určité kultuře, nemají všeobecnou platnost. Tato gesta jsou abstraktní, vyjadřuje se jimi obsah, který se z podoby gesta nedá odhadnout, např. v české kultuře znamená zavrtění hlavou nesouhlas, v bulharské souhlas. Tato gesta jsou někdy součástí etikety (salutování jako součást pozdravu vojáků).
- Kontaktní gesta fungují při vyjadřování zdvořilosti, např. při setkání, seznamování, loučení apod.

Do jisté míry jsou shodné i jiné klasifikace gest, např. Lewis²⁰⁸ uvádí rozlišení gest na symboly, ilustrátory, regulátory a adaptéry. Symboly jsou signály, které mohou být přímo přeloženy do slova nebo slov v rámci konkrétně užívané významové oblasti. Symboly mohou nahrazovat slova, jsou samy o sobě srozumitelné, např. vztyčený palec jako znamení, že vše jde skvěle. Pokud je symbolů v komunikaci užíváno současně s verbálním projevem, jsou redundantní. Ilustrátory jsou gesta doprovázející mluvený projev. Regulátory jsou signály usměrňující a řídící, signály změn, které mají často důležitou roli pro započetí nebo ukončení komunikace. V dialogu se uplatňují při střídání mluvčích (viz 2.2.1.1). Jako regulátor může sloužit např. podání ruky, kývnutí hlavou nebo pohled. Adaptéry jsou gesta používaná pro zvládnutí pocitů a k řízení reakcí. Mluvčí např. reaguje na nějakou vnitřní příčinu, jako je nervozita nebo stud, pohybem upravujícím si vlasy, třením krku nebo jinými adaptéry.

2.3.2.4 Haptika

Jak píše Švehlová,²⁰⁹ haptikou, z řeckého slova *haptēin* (dotýkat se), se rozumí dotyk. Interpretovat význam dotyků je nesnadné, neboť smysl, který je jim komunikanty přisuzován, nelze jednoznačně vymezit. Haptické výrazové prostředky jsou polysémní, nejsou totožné všude a pro každého. Jejich fungování je určováno nejen kontextem nebo vztahem partnerů,

²⁰⁸ LEWIS, D., 1998, s. 24-35.

²⁰⁹ MACHOVÁ, S.; ŠVEHLOVÁ, M., 2001, s. 134.

ale vliv má i konvence a zvyklosti dané společnosti. Různé společnosti, národy i celé kultury lze umístit na škále od vysoce taktilních až po netaktilní. K haptickým projevům patří např. formy intimní sféry (pohlazení), konvenční projevy sympatie (podání ruky) i vyjádření antipatie a formy tělesné inzultace (pohlavek). Haptické výrazové prostředky fungují i jako součást etikety, např. v české kultuře se zdvořilostní pozdrav vyjadřuje podáním ruky, Laponci se ale zdraví třením nosů.

2.3.2.5 Kinezika

Kinezika, jak uvádí Švehlová,²¹⁰ pochází z řeckého slova *kinein* (pohybovat se). Kinezika popisuje význam a smysl dynamických pohybů těla. Je důležité si uvědomit, že přirozená mluvená řeč bez pohybu prakticky neexistuje. Společenský protokol naopak vyžaduje pohybové projevy tlumit, a to především v některých typech interakce, např. při vystupování vysoce postavených úředníků v médiích.

2.3.2.6 Posturika

Posturika popisuje význam a smysl statických poloh těla, jimiž mluvčí dává najevo nejen svůj momentální psychický a fyzický stav, emoce, vztahy k dalším účastníkům komunikace apod., ale podle slov Švehlové²¹¹ i to, je-li si v dané situaci jistý sám sebou, tím, co říká, jak se chová, zda se cítí v bezpečí, či nikoli.

Např. pokud bude muž pohodlně sedět na své židli, bude mít ruce pokrčené za hlavou a nohy položené na pracovním stole, nebude tím pravděpodobně vyjadřovat nejistotu nebo podřízenost, nýbrž sebejistotu a ovládnutí prostoru. Muž, jenž bude mít ruce založené na prsou, asi naopak signalizuje stažení se do sebe a snahu chránit se vytvořením bariéry z rukou. Žena, která bude sedět na židli a třímat na klíně kabelku jako prostředek bariéry, se také zřejmě nebude cítit v dané situaci příliš jistě a uvolněně.

2.3.2.7 Proxemika

Proxemika popisuje, jak v komunikaci nabývá smysl prostorová vzdálenost, která se týká vzájemného fyzického vztahu dvou nebo i více komunikantů. U člověka, stejně jako u jiných živočichů, je přirozené, že si chce svůj osobní prostor chránit. Rozsah tohoto chráněného území závisí na pohlaví, věku, postavení či na vztahu ke komunikačnímu partnerovi. Překročení hranic tohoto prostoru může být pro člověka nepříjemné, lidé to mohou chápat jako útok na vlastní osobu, svobodu a důstojnost. Člověk sám rozhoduje, jak hluboko

²¹⁰ Tamtéž, s. 131.

²¹¹ Tamtéž, s. 132.

do svého prostoru připustí jiné lidi. Tím, že rozpoznáme hranice tohoto prostoru a budeme je respektovat, projevíme dané osobě úctu a přispějeme tak k dobré mezilidské komunikaci.

Americký antropolog Edward Twitchell Hall²¹² identifikoval v jedné ze svých průkopnických prací o účincích vzdálenosti na řeč těla čtyři hlavní zóny osobního prostoru, které si člověk pokouší udržet během různých setkání: intimní, osobní, společenskou a veřejnou. Tyto zóny je možno dále rozdělit na užší a širší.

- Intimní zóna je v rozsahu 0–45 cm (užší 0–15 cm, širší 15–45 cm). Do užší intimní zóny patří milostná intimita v různé intenzitě. Její hranice jsou otevřeny jen těm nejbližším, výjimku představují lékaři, zubaři apod. V intimní zóně hraje velkou roli čich a hmat, neboť v této malé vzdálenosti jsou zrakové vjemy jako zdroje informací nedůležité. Do širší intimní zóny je umožněn už přístup rodičům, dětem, blízkým přátelům apod. Zrakový vjem zde poskytuje více informací, hmat ale stále hraje významnou roli, čich už se stává méně důležitý. Do intimní sféry zapadá i šťouchnutí nebo tělesná inzultace.
- Osobní zóna je vymezena v rozsahu 45–120 cm (užší 45–90 cm, širší 90–120 cm). Do užší zóny mohou bez vyvolání znepokojení vstupovat přátelé a příbuzní. V užší osobní zóně je možné sdělování důvěrnějších informací či flirtování. Její hranice by neměly být narušovány bez svolení. V širší osobní zóně mohou probíhat styky s náhodnými známými, sousedy, spolupracovníky, s nimiž jsou udržovány dobré, ale nikoli důvěrné vztahy.
- Společenská zóna je v rozmezí 120–350 cm (užší 120–210 cm, širší 210–350 cm). Tato zóna je vyhrazena pro setkání s cizími lidmi a pro neosobní jednání, odehrávají se zde pracovní i společenské kontakty, různá úřední jednání apod. Hranice je často určována překážkami, např. ve škole katedrou, na úřadě stolem apod.
- Veřejná zóna sahá od 3,5 m až k hranici, ve které je možné vést přímou komunikaci (9 m). Ve veřejné zóně probíhají např. veřejné proslovy, přednášky či diskuse ve větší skupině.

Tyto hranice nejsou něčím stálým, něčím neměnným, naopak jsou ovlivnitelné vnitřním nastavením člověka a proměnlivé v čase. Každý člověk má své vlastní hranice a je zcela běžné, že se tyto hranice proměňují. Změna ve vzdálenosti může být signálem nebo doprovodným znakem vzájemného vztahu partnerů, docházet k ní může záměrně nebo

²¹² HALL, Edward Twitchell. *The Hidden Dimension*. New York : Doubleday, 1969. 217 s.

nevědomky. Podle vzdálenosti, kterou si zvolí komunikační partneři před zahájením komunikace, lze rozpoznat jejich vztah a někdy i formu komunikace.

Do proxemiky řadí Švehlová²¹³ i problematiku polohy očí komunikačních partnerů: vyšší poloha očí zajišťuje superioritu, jež ovlivňuje průběh komunikace, naopak rovnost očního kontaktu vyjadřuje i rovnost postavení partnerů v komunikaci. Z toho důvodu si např. k dětem dospělý jedinec sedá, chce jim nabídnout „férovou“ komunikaci z očí do očí.

2.3.2.8 Olfaktorika

Olfaktorika je druhem neverbálně nevokální komunikace, jež nebývá uváděna mezi těmi nejdůležitějšími. Zabývá se komunikací, která se odehrává prostřednictvím čichu. Podle mého názoru by tato problematika neměla být opomíjena, neboť člověk je, přestože nemá smysl čichu tak vyvinutý jako např. pes, k čichovým podnětům velmi citlivý a vnímavý.

Jaroslav Štěpaník²¹⁴ především zdůrazňuje silnou vazbu čichových podnětů k emocím. Lewis se snahou o odbornost uvádí, že „způsob, kterým se vyvíjel náš čichový smysl, nám naznačuje, že pach je jedním z nejmocnějších signálů řeči těla, které si mohou dva lidé vyměňovat. Nervy přenášející čichové signály jsou zakončeny přímo v části mozku zvané olfaktoriální bulbus. Právě z tohoto útvaru se vyvinuly mozkové hemisféry, části mozku odpovědné za nejvyšší úroveň lidského myšlení. Protože tyto impulsy přicházejí do oblasti mozku odpovědné například za paměť, daleko přesněji a po daleko delší době si dokážeme vyvolat vzpomínky spojené s pachy, než vzpomínky spojené se zrakovými, sluchovými nebo hmatovými vjemy.“²¹⁵ Nos je velmi choulostivý smyslový orgán, a tak i nepatrný čichový vjem zůstává dlouho v paměti. Čichové vjemy mohou být natolik silné, že jsou schopny potlačit vše ostatní. Zejména nelibé vjemy lze jen obtížně ovládnout enormním volním úsilím.

2.3.3 Závěr

Na závěr bych ráda uvedla slova Watzlawicka, jež mě velmi zaujala. Základní vlastností chování je fakt, že chování nemá žádný protiklad, tedy že neexistuje nic takového jako *ne*-chování a že „ať se člověk snaží jakkoliv, nemůže *ne*komunikovat“.²¹⁶ Může tedy přestat mluvit, ale není možné se neprojevovat – není možné přestat komunikovat svým tělem. I mlčením, nehnutým obličejem a celkovým klidem těla člověk něco sděluje. Z toho

²¹³ MACHOVÁ, S.; ŠVEHLOVÁ, M., 2001, s. 134.

²¹⁴ ŠTĚPANÍK, J., 2003, s. 139.

²¹⁵ LEWIS, D., 1998, s. 147.

²¹⁶ WATZLAWICK, P.; BAVELASOVÁ, J. B.; JACKSON, D. D., 1999, s. 43.

vyplývá, že neverbální komunikace představuje podstatnou složku lidské komunikace vůbec a že by jí proto měla náležet patřičná pozornost.

3. Analýza záznamů mluvených projevů

V této kapitole se budu věnovat analýze dvou záznamů mluvených projevů, které jsem pořídila pomocí mobilního telefonu v roce 2010. Při této analýze se pokusím aplikovat některé teoretické poznatky vybraných tematických okruhů.

Transkript²¹⁷ dialogů a seznam značek používaných v transkriptech uvádím v příloze (příloha č. 4 a č. 5). V souladu s autorkami *Mluvené češtiny v autentických textech*²¹⁸ považuji za důležité zdůraznit, že přepis záznamu mluveného projevu je vždy nedokonalým obrazem způsobu, jakým mluvčí sděluje to, co má na mysli. Transkript je ochuzen o složku neverbálně neovokální komunikace a ani jeho neverbálně vokální složka není zaznamenána přesně a v úplnosti. Nutné je mít na mysli i fakt, že transkripce je stejně jako interpretace subjektivní záležitostí.

3.1 Dialog č. 1

Charakteristika komunikační situace: úryvek z nahrávky je záznamem rozhovoru dvou rovnocenných komunikantů – sester (Kamila 22 let „K¹“, Kateřina 16 let „K²“). Kamila dokončuje vysokoškolské vzdělání, Kateřina studuje druhým rokem střední hotelovou školu. Sestry bydlí se svými rodiči v malém městě v jižních Čechách. Z komunikace je patrný intimní vztah mezi nimi, čemuž nasvědčuje např. skutečnost, že K² se zcela přirozeně posadí na klín K¹ nebo že se neváhá svěřit, že ji *bolí břicho*. Z rozhovoru je zřejmý zájem o toho druhého, o to, jak se má, jak se cítí, evidentní je i důvěra mezi komunikanty. Míra společně sdílených věcných znalostí o předmětu komunikace i o postojích partnera je evidentně vysoká, neboť vyjadřování je úsporné. Nejen z informací, jež jsou o komunikantech známy, ale i z těchto jevů vyplývá, že jde o rozhovor mezi osobami si blízkými, které si tykají. Rozhovor působí přirozeně, bezprostředně a uvolněně, v žádném případě nelze uvažovat o manipulaci.

Nahrávka byla pořízena starší sestrou bez vědomí mladší, autentičnost a přirozenost rozhovoru je tedy zachována. Uvědomuji si, že pořizovat takové záznamy bez vědomí komunikantů se považuje za neetické a může být právně postižitelné. K² byla proto po ukončení komunikace s nahráváním vyrozuměna a souhlasila s poskytnutím materiálu pro analýzu. Podle mého názoru, pokud by o nahrávání věděla předem, pravděpodobně by svůj mluvený projev korigovala, „dala by si záležet“. Nahrávající osoba K¹ se sama účastní

²¹⁷ Při názorném přepisu (transkriptu) záznamů mluvených projevů jsem vycházela z publikace MÜLLEROVÁ, O.; HOFFMANNOVÁ, J.; SCHNEIDEROVÁ, E., 1992.

²¹⁸ Tamtéž, s. 2-3.

rozhovoru, snaží se motivovat svého partnera ke komunikaci. Podíl K¹ na komunikaci je kvantitativně menší než podíl K², nelze ale říci, že role K¹ je méně významná. Svými replikami, většinou otázkového charakteru, podněcuje a tematicky usměrňuje projev K², dále také doprovází řeč K² přísvědčujícími výrazy, jimiž dává najevo svůj zájem, pozornost a porozumění, např. *no:↑ ■, hm↓*.

Rozdílná osobnost, odlišný temperament, věk, zkušenosti, zážitky apod. komunikantů se podílí na utváření rázu této interpersonální komunikace. K¹ se vzhledem k těmto faktorům a k vztahu ke své mladší sestře situuje do role spíše poslouchající a naslouchající. Samozřejmě je to ovlivněno i faktem, že je to právě K¹, kdo rozhovor nahrává. K² se svou otevřeností a spontánností stává v komunikaci vůdčí osobností.

Rozhovor se odehrává v podvečer u psacího stolu v pokoji K¹, kam si přišla K² popovídat. Kontakt mezi komunikanty je tedy přímý. Komunikační situaci lze charakterizovat jako zcela neoficiální, neveřejnou a neformální. Jde o rozhovor v kontextu soukromého a důvěrně známého prostředí. Osobnosti účastníků, jejich vzájemný vztah, komunikační předpoklady a komunikační situace určují celkový nekonfliktní a vstřícný charakter rozhovoru.

Pokud jde o komunikační funkce výpovědi,²¹⁹ vyskytují se např. výpovědi s funkcí asertivní (např. *bolí mě bříško z těch antibiotik↓ už je nechci brát↓...*), direktivní (např. KOUKNI VOTOČ se↑ ■; *tak mi řekni jak se máš↑ ☺ ■*, v druhém příkladu jde o tzv. nepřímý řečový akt, pro který je charakteristický nesoulad mezi formou výpovědi a její aktuální komunikační funkcí), interogativní (např. *a proč se štěkali↑ ☺ ■*). Výpovědi vyjadřují ilokuci implicitně – bez explicitního performativního slovesa. Pokud jde o gramatické prostředky, je z kategorie vidu přítomno perfektivum (*řekni*) i imperfektivum (*děláme*), ze slovesného času se vyskytuje přezens (*nechci*) a préteritum (*sme dělaly*), ze slovesného způsobu indikativ (např. *bolí*) a imperativ (např. KOUKNI). V úryvku jsou zastoupeny všechny slovesné osoby.

Přestože rozhovor nezačíná pozdravem nebo oslovením či jejich kombinací, nepocítuji ho jako nezdvořilý. Absence pozdravu vyplývá podle mého názoru z praktického důvodu – účastníci rozhovoru se pozdravili již někdy v průběhu dne. Připomínám také, co už jsem uvedla (2.2.1.3.1), že nedostatek zdvořilosti může být znakem důvěrnosti mezi komunikanty, což v tomto případě jistě platí. Rozhovor začíná variantou konvenční otázky *jak se máš*, která patří do fatické komunikace. V tomto případě se na ni však neodpovídá stereotypně a bezobsažně, jak je pro fatickou komunikaci typické. Podle slov Hirschové²²⁰ je

²¹⁹ Výchozí diskem je pro mě publikace GREPL, M.; KARLÍK, P., 1998, s. 410-478.

²²⁰ HIRSCHOVÁ, M., 2006, s. 219.

fatická komunikace charakteristická pro zahajování a ukončování jakéhokoli rozhovoru. Jako pozitivní bych hodnotila fakt, že si mluvčí neskáčou do řeči.

Mluvčí kooperují, lze si povšimnout různých signálů pozornosti (*hm↓*), rozumění (*no:↑ ■*), souhlasu (*jo↓ ■*) apod. Komunikanti se pomocí kontaktních prostředků obracejí k sobě navzájem (*sme dělaly něco v kanceláři ne↑ ☺ ■*).

Tento rozhovor nemá pevnou tematickou výstavbu ani žádná závazná témata, i když by se případně dal rozčlenit do dvou tematických jednotek, které nabývají určité informační hodnoty. Za první tematickou jednotku bych považovala část dialogu, ve které K² odpovídá na otázku, jak se má. Za druhou tematickou jednotku bych pak označila tu část dialogu, v níž K² vypráví zážitky ze školy. Střídání témat, pokud bychom uznali, že zde nějaká témata jsou, zajišťuje mluvčí K¹. K² se tématům přizpůsobuje, i když se při procesu zavádění druhého tématu zdráhá. Mluvčí K¹ svou výpověď proto dvakrát opakuje. Z rozhovoru pociťuji, že přes počáteční odmítání, které je podle mě předstírané, je mluvčí K² potěšena možností vyprávět své zážitky ze školy. Hlavním záměrem komunikace je v tomto případě podle mého názoru snaha posílit vztah se svým komunikačním partnerem. Ke komunikaci vede prostá potřeba popovídat si, strávit komunikací (ne jen produkcí, ale i posloucháním a nasloucháním) a kontaktem s danou osobou příjemné chvíle (fatická funkce komunikace).

Jazykové prostředky textu jsou v souladu s tím, že jde o rozhovor ve zcela neoficiální, neveřejné a neformální situaci (v soukromém prostředí), proto je nejpřirozenějším kódem obecná čeština. Nespisovné prostředky jsou adekvátní komunikační situaci i tematice rozhovoru. Předpokládám ale, že komunikanti spisovnou češtinu ovládají a jsou ji v případě jiné komunikační situace schopni použít.

V úryvku nahrávky se objevuje protetická hláska *v* (*VOTOČ*), na některých místech je patrná také nedbalá výslovnost hlásek (*potřebuu, dycky, sme, protže*).

Tento nepřipravený projev je živý a dynamický, řeč mluvčích je intonačně poměrně pestrá, K² některé pasáže zdůrazňuje.

Ve vyjadřování mluvčí K² se objevuje nespisovná koncovka (*vařej*).

Lexikální prostředky odpovídají bezprostřednímu a spontánnímu běžně mluvenému projevu, např. se objevují prostředky kontaktní (*ne↑ ☺ ■, no:↑ ■, hm↓*), deiktické situační, jež reflektují situační zakotvenost projevu (*tam, tady ta*), vycpávkové, které jsou obvyklým průvodním jevem mluvených projevů nepřipravených nebo zčásti připravených a které mohou signalizovat určitou nejistotu mluvčího – věcnou nebo formulační (*jako, prostě*). V rozhovoru se objevuje deminutivum (*bříško*), naopak zřejmá je absence vulgarismů.

Ze syntaktických prostředků typických pro mluvené projevy jsou patrné různé druhy opakování a oprav, které plynou ze snahy zpřesňovat svá vyjádření, např. *protože dycky děláme takový ty lepší práce*↓ *VARÍME*↓ ■ *takhle*↓ ■ *MY DEME MY CHCEME vařit*↑ ■...; *na výdej*↓ *vydávat*↓ ■, dále neukončené, syntakticky nekompletní formulace, kdy se mluvčí z různých důvodů v řeči přeruší a začne formulovat jinak, resp. něco jiného, např. *bolí mě bříško z těch antibiotik*↓ *už je nechci brát*↓ *a tady ta voda je sice fakt...*, patří sem i nedostatečná syntaktická zformulovanost výpovědi, která je způsobena rychlým spádem mluvené řeči, např. *protože holky*↓ *já sme dělaly něco v kanceláři* *ne*↑☺ ■, různé způsoby dodatečného doplňování informací (tzv. *parcelace*), jež jsou zapříčiněny především postupným vybavováním a formulováním mluvčího, např. *sme dělaly něco v kanceláři* *ne*↑☺ ■ *s Luckou*↓..., vsuvky, např. *všichni sme se* ■ *já sem se teda nehádala na praxi...* Obecně lze uvažovat o odchylkách od pravidelné stavby věty, o syntaktické nepropracovanosti, o porušování syntaktické stavby, o nejasných hranicích syntaktických celků, o fragmentárnosti výpovědí, o nedostatečném vyjádření syntaktických vztahů apod.²²¹

3.2 Dialog č. 2

Charakteristika komunikační situace: úryvek z nahrávky je záznamem rozhovoru dvou komunikantů – otce a dospělé dcery, která má již svou vlastní rodinu (otec Marek 68 let „M“, dcera Ivana 43 let „I“). Marek je již v důchodu, bydlí ve městě vzdáleném od domova Ivany asi 20 km. Ivana pracuje na městském úřadě, je vdaná a má dvě téměř dospělé dcery. Cílem setkání účastníků je udržování a rozvíjení rodinných vztahů. Jde o komunikační událost rodinné návštěvy. Tato neoficiální rodinná návštěva se koná pravidelně, je vždy předem domluvená a zorganizovaná, účastníci se scházejí jedenkrát do měsíce vždy v sobotu odpoledne. Důvěrně se znají, pravidelnými návštěvami si svůj vztah neustále obnovují a zpevňují.

Charakteristika konverzace odpovídá pojetí, které představují autoři publikace *Konverzace v češtině při rodinných a přátelských návštěvách*.²²² Jde o konverzaci při návštěvách v rodinném prostředí, jež je druhem fatické komunikace, je zaměřena především na vzájemný kontakt a rozvíjení mezilidských vztahů.

Záznam byl pořízen třetí osobou bez vědomí komunikantů, autentičnost a přirozenost rozhovoru je tedy zachována. V tomto případě se nahrávající osoba neúčastní

²²¹ Odchylky od pravidelné mluvnické stavby věty viz např. ČECHOVÁ, Marie a kol. *Čeština : řeč a jazyk*. Praha : ISV, 1996. 380 s. s. 262-263. ISBN 80-85866-12-9.

²²² HOFFMANNOVÁ, J.; MÜLLEROVÁ, O.; ZEMAN, J., 1999.

rozhovoru, její role je pozorovatel. Oba komunikanti byli později s nahráváním obeznámeni a souhlasili s poskytnutím materiálu pro analýzu.

Ve vztahu komunikantů dochází k prolínání dvou druhů asymetrie: asymetrie generační (rodič – dítě) a asymetrie „hostitel – host“. Hostitelem je při této návštěvě Ivana, jejímž úkolem je, aby se host cítil dobře, s tím souvisí např. nabídka pohoštění *bramboračku tati↑ nechceš vohřát bramboračku↑☺*. Hostitelka se snaží eliminovat jakýkoli případný konflikt, usiluje o to, aby po skončení návštěvy neměli účastníci pocit, že to byl ztracený čas. Vzhledem k rodinnému svazku je samozřejmé, že si účastníci tykají. Mluvčí si v hovoru nenahrávají, nemluví jeden za druhého. V podobných situacích je obvyklý větší výskyt kontaktních prostředků. Ve srovnání s dialogem č. 1 je tento citově chladnější, ne tak otevřený a vstřícný. Na druhou stranu zde ale není přítomna žádná kritika, ironie, žádné omezování, usměrňování, negativní mluvení za druhého nebo skákání do řeči.

Rozhovor se odehrává při sobotním odpoledni u jídelního stolu v kuchyni, kde návštěva pravidelně sedává. Kontakt mezi komunikanty je přímý. Tuto interpersonální komunikační situaci lze charakterizovat jako neoficiální, neveřejnou a neformální. Jde o rozhovor v soukromí bytu hostitelky I v malém městě v jižních Čechách. Osobnosti účastníků, jejich vzájemný vztah, komunikační předpoklady a komunikační situace ovlivňují celkový charakter rozhovoru.

V úryvku se vyskytují výpovědi s funkcí asertivní (např. *já kupuju pícečku↓...*), interogativní (např. *koupil si dršťky jo↑☺ ■*), komisivní (např. nabídka: *nechceš vohřát bramboračku↑☺*), expresivní a satisfaktivní (např. výčitka ve vypravování: *nebyl zájem↑ v životě↑ v životě jako nepřišli nebo že by zavedli řeč↑ ■...*). Výpovědi vyjadřují ilokuci implicitně – bez explicitního performativního slovesa. Pokud jde o gramatické prostředky, je z kategorie vidu přítomno perfektivum (*vohřát*) i imperfektivum (*kupuju*), ze slovesného času se vyskytuje futurum (*bude jednohubka*), přezens (*kupuju*) i préteritum (*zemřela*), ze slovesného způsobu indikativ (např. *nepatří*) a kondicionál (*by si řekla*), ze slovesné osoby se kromě 2. osoby plurálu vyskytují v daném úryvku všechny.

Rozhovor nezačíná pozdravem, neboť se účastníci komunikace pozdravili již někdy v dřívější fázi rozhovoru, která není součástí předloženého úryvku. Rozhovor začíná oslovením *tati*, následuje nabídka pohoštění ze strany hostitelky. Hned první repliku M bych označila za nezdvořilou, místo aby mluvčí M reagoval na nabídku hostitelky nějakou zdvořilostní formulí (např. *nedělej si škodu; nic mi nedávej; jsi hodná, že mi chceš dopřát, ale já už jím chlebičky*), která by byla vhodná, zvolí nezdvořilý způsob odmítnutí. Přesto hostitelka v rámci snahy o co největší vstřícnost svou nabídku opakuje. Mluvčí M opět

reaguje nezdvořile (*budeš se divit ale bramboračka↓ ■ nepatří mezi moje voblíbený polívky↓ ■*). O tom, že mu polévka nabízená hostitelkou nechutná, se vyjadřuje nevhodně dlouho. Mluvčí I ve snaze o soulad a příjemnou atmosféru dále usiluje o spolupráci i přes chování komunikanta M (*jo:↑ ☺ ■ koupil si dršťky jo↑ ☺ ■*).

Pro vyjadřování mluvčího M je příznačné opakování, nadbytečnost vyjadřování, nízká informativnost (*a už to nikdy neudělám↓; a už bych to nikdy nedělal↓ ■*). Jeho vyprávění je příliš rozvláčné a zdlouhavé, porušuje maximu kvantity, relevance i způsobu. V průběhu jeho vyprávění nenajdeme ze strany I žádné signály pozornosti, rozumnění nebo souhlasu.

Rozhovor tohoto typu nemá pevnou tematickou výstavbu a ani žádná závazná témata. Jako první se objevuje téma pohoštění, jež je pro komunikační událost návštěvy typické. Mluvčí I se toto téma snaží změnit, vede ji k tomu přesvědčení, že se téma již vyčerpalo. Její změna tématu je na určitou dobu akceptována. V těchto místech je patrná i snaha o humor, který není doprovázen smíchem. Mluvčí M si však brzy vybírá sám, o jakém tématu chce hovořit. Dochází k další změně – na řadu přichází vypravování monologického rázu. Přestože se účastníci sešli vyloženě za účelem hovoru, dalo by se podle mého názoru mluvit i o nějaké funkci informativní (dozvídáme se, jak připravit dršťkovou polévku; je vyprávěna příhoda).

Jazykové prostředky textu jsou v souladu s neoficiálností komunikační situace. Jde o rozhovor v neveřejném a neformálním prostředí (v soukromí), proto je nejpřirozenějším kódem obecná čeština. Převážně nespisovné vyjadřování vyhovuje jak komunikační situaci, tak i nezávažnosti témat. Dialogy při návštěvách jsou spontánní, nepřipravené a často i důvěrné.

V úryvku nahrávky se objevuje protetická hláska *v* (*vohřát, voblíbený*), na některých místech je patrná také nedbalá výslovnost hlásek (*dyť, dyby, protože*).

Ve vyjadřování M se objevuje nespisovná koncovka (*segedínskej, padaj*).

Lexikální prostředky odpovídají běžně mluvené komunikaci, pro niž je charakteristická bezprostřednost a spontánnost, např. se objevují prostředky kontaktové (*ti, jo:↑ ■*), deiktické situační, jež reflektují situační zakotvenost projevu (*tam*), vycpávkové, které jsou obvyklým průvodním jevem mluvených projevů nepřipravených nebo zčásti připravených a které mohou signalizovat určitou nejistotu mluvčího – věcnou nebo formulační (*teda, jako, vlastně*). V rozhovoru se objevuje deminutivum (*jablíčko*), patrná je absence vulgarismů. V dialogu se vyskytuje antroponymum (*Peckovi*) a hypokoristikon (*Jarčou*). Mluvčí M ve svém vypravování užil přirovnání *a byla tam jak kůl v plotě*.

Ze syntaktických prostředků typických pro mluvené projevy jsou patrné různé druhy opakování a oprav, které plynou ze snahy zpřesňovat svá vyjádření, např. *říkal sem co mi*

provedli Peckovi↓☺ ■ *no provedli to se nedá říct ale řeknu ti*↓..., dále neukončené, syntakticky nekompletní formulace, kdy se mluvčí z různých důvodů v řeči přeruší a začne formulovat jinak, resp. něco jiného, např. *jako že by byla jedna z mých nejneoblíbenějších to ne*↓ ■ ■ *sem vařil předevcírem* _____ *dršťkovou*↓ ■, patří sem i nedostatečná syntaktická zformulovanost výpovědi, která je způsobena rychlým spádem mluvené řeči, např. *a dyš zemřela a vod tý doby co tam jezdím sám*↓..., různé způsoby dodatečného doplňování informací (tzv. parcelace), jež jsou zapříčiněny především postupným vybavováním a formulováním mluvčího, např. *bramboračku tati*↑ *nechceš vohřát bramboračku*↑☺ *z čerstvejch hub*↑ ■, vsuvky, např. *já jí mám ne: že jí nemám rád*↓ *jím jí*↓..., slovosledné zvláštnosti, např. *dyby si řekla segedínskej guláš možná že se bych víc snažil*↓... Obecně lze uvažovat o odchylkách od pravidelné stavby věty, o syntaktické nepropracovanosti, o porušování syntaktické stavby, o nejasných hranicích syntaktických celků, o fragmentárnosti výpovědí, o nedostatečném vyjádření syntaktických vztahů apod.

Tento druh komunikace může být na jedné straně prostředkem sbližování lidí, na druhé straně bývá považován za povrchní. Na návštěvy je v tomto negativním smyslu nahlíženo jako na povinné plnění zavedené rodinné zvyklosti, jež je mnohdy na obtíž. Přestože představená ukázka nepůsobí jako ideální exemplář návštěvy, považuji návštěvy obecně za důležitý druh komunikace, který pomáhá udržovat vzájemný kontakt a rozvíjet mezilidské vztahy.

3.3 Závěr

Uvědomuji si, že úryvky, které podrobuji analýze, nemají dostatečný rozsah a nenabízejí reprezentativní materiál, a že ani jejich interpretace není podána v úplnosti. Vzhledem k rozsahu vzorku a jedinečnosti každého rozhovoru nelze dospět k obecným závěrům. Jedná se pouze o ukázkou interpretace autentické konverzace.

Mezi teorií a reálnou komunikační praxí je podstatný rozdíl, jenž se projevil i v mé analýze. Pokud si konverzační dialog na základě prostudované odborné literatury představujeme jako konvenční, nevzrušivý a hladce plynoucí hovor, jehož účastníci mají zájem na tom, aby si navzájem vyhověli, ve všem se shodli a byli k sobě zdvořilí, můžeme být mnohdy velmi překvapeni, jak píší autoři *Konverzace v češtině při rodinných a přátelských návštěvách*.²²³

²²³ HOFFMANNOVÁ, J.; MÜLLEROVÁ, O.; ZEMAN, J., 1999, s. 160.

4. Závěr

Předkládaná bakalářská práce si kladla za cíl charakterizovat základní témata pragmaticky orientované lingvistiky. Z rozsáhlé literatury, jež se této problematice věnuje, je patrný vzrůstající zájem o tuto oblast jazykovědy, a to nejen odborníků, ale i laické veřejnosti.

Ve své práci jsem se zaměřila především na problematiku řečových aktů, princip kooperace, zdvořilosti, komunikaci asertivní i manipulativní, zmínila jsem problematiku argumentace v komunikaci a zabývala se i neverbální komunikací. V praktické části, v níž se analyzují záznamy mluvených projevů, jsem se pokusila aplikovat některé teoretické poznatky vybraných tematických okruhů, které jsem získala při psaní této práce.

Komunikační praxe ukázala, že něco jiného je stanovit pravidla řečové komunikace a něco jiného je reálně komunikovat. Mezi těmito procesy často zeje propast, komunikanti pravidla porušují, zacházejí s nimi, jak se jim zlíbí, přesto se spolu dorozumí, což se potvrdilo i v předkládaném autentickém materiálu. Je obtížné dospět při analýze ke stanovení nějakých obecných pravidel nebo všeobecně platných principů, neboť jakákoli detailní interpretace reálného dialogu (v mém případě jen jeho částí) musí brát v úvahu mnoho individuálních a neopakovatelných faktorů. Proto se publikace zaměřené na praktické uchopení mluvených projevů, které byly pro mé rozборы inspirací, soustředily především na analýzu konkrétních dialogů, nikoli na teoretická zobecnění dané problematiky.

Každý den jsme vystaveni potřebě komunikovat, jež je jednou ze základních potřeb člověka vůbec. Jedinec komunikaci spoluvytváří a ovlivňuje, zároveň je sám vždy také její součástí a je komunikací ovlivňován. Jsem přesvědčena, že znalost témat pragmaticky orientované lingvistiky, jež jsem v této práci představila, může přispět ke zkvalitnění způsobu, jakým se svým okolím komunikujeme, i když v reálné komunikační praxi nejsou mnohá z pravidel dodržována a je s nimi zacházeno libovolně. Podle mého názoru už jen teoretická znalost těchto pravidel z nás činí potenciálně úspěšnější komunikanty, kteří si z komunikace odnášejí mj. i potěšení a dobrý pocit. Mám na mysli znalost pravidel týkajících se komunikace pozitivní, která, jsou-li dodržována, zlepšují mezilidské vztahy. Záměrem mé práce nebylo poskytnout prostřednictvím charakteristik základních témat, jež stojí v popředí zájmu pragmaticky orientované lingvistiky, návod, jak úspěšně v komunikaci předstírat, jak s druhými manipulovat a jak je využívat k naplnění svých vlastních záměrů. Ačkoli jsem do své práce téma manipulace a manipulativních strategií zahrнула, bylo to jen z důvodů informativních a obranných.

Cílem mé bakalářské práce bylo představit základní témata a nastítnit možné přístupy a názory týkající se pragmaticky orientované lingvistiky. Ukázalo se však, že pojmout tuto problematiku v plné šíři není vzhledem k jejímu rozsahu v mé práci možné. Tato disciplína se díky vzrůstajícímu zájmu stala podstatnou složkou lingvistiky, přestože z ní ještě nedávno byla vyřazována na její okraj.

5. Seznam použité literatury

BRUNO, Tiziana; ADAMCZYK, Gregor. *Řeč těla : jak neverbálně působit na druhé a rozumět řeči těla*. Praha : Grada Publishing, 2005. 112 s. ISBN 80-247-1313-6.

ČERNÝ, Jiří. *Úvod do studia jazyka*. Olomouc : Rubico, 1998. 248 s. ISBN 80-85839-24-5.

ČMEJRKOVÁ, Světlá. *Reklama v češtině, čeština v reklamě*. Praha : Leda, 2000. 258 s. ISBN 80-85927-75-6.

Encyklopedický slovník češtiny. Praha : Nakladatelství Lidové noviny, 2002. 604 s. ISBN 80-7106-484-X.

GREPL, Miroslav; KARLÍK, Petr. *Skladba češtiny*. Olomouc : Votobia, 1998. 503 s. ISBN 80-7198-281-4.

HAVEL, Ivan M. S učenci do věže. In HAVEL, Ivan M. *Otevřené oči a zvednuté obočí*. Praha : Vesmír, 1998. 173 s. s. 136-139. ISBN 80-85977-12-5.

HELBIG, Gerhard. *Vývoj jazykovědy po roce 1970 : vysokoškolská příručka pro studenty filozofické fakulty Univerzity Karlovy*. Praha : Academia, 1991. 303 s. ISBN 80-200-0312-6.

HIRSCHOVÁ, Milada. *Pragmatika v češtině*. Olomouc : Univerzita Palackého v Olomouci, 2006. 243 s. ISBN 80-244-1283-7.

HOFFMANNOVÁ, Jana. *Stylistika a... : současná situace stylistiky*. Praha : Trizonia, 1997. 200 s. ISBN 80-85573-67-9.

HOFFMANNOVÁ, Jana; MÜLLEROVÁ, Olga; ZEMAN, Jiří. *Konverzace v češtině při rodinných a přátelských návštěvách*. Praha : Trizonia, 1999. 256 s. ISBN 80-85573-71-7.

JAURIS, Miroslav; ZASTÁVKA, Zdeněk. *Základy neformální logiky : učební text pro střední školy*. Praha : S & M, 1992. 63 s. ISBN 80-901387-1-3.

JELÍNEK, Milan; ŠVANDOVÁ, Blažena a kol. *Argumentace a umění komunikovat*. Brno : Masarykova univerzita v Brně, 1999. 327 s. ISBN 80-210-2186-1.

KLEIN, Ondřej. *Argumentace v komunikaci : (průzkum komunikačního pojetí argumentu)*. Praha : Univerzita Karlova v Praze – Filozofická fakulta, 2007. 134 s. ISBN 978-80-7308-209-3.

LEECH, Geoffrey Neil. *Principles of Pragmatics*. London : Longman, 1983. 250 s. ISBN 0-582-55110-2.

LEWIS, David. *Tajná řeč těla*. Praha : Victoria Publishing : East Publishing, 1998. 229 s. ISBN 80-85605-49-X (Victoria Publishing). ISBN 80-7219-004-0 (East Publishing).

MACHOVÁ, Svatava; ŠVEHLOVÁ, Milena. *Sémantika & pragmatická lingvistika*. 2. vyd. Praha : Univerzita Karlova v Praze – Pedagogická fakulta, 2001. 160 s. ISBN 80-7290-061-7.

MÜLLEROVÁ, Olga; HOFFMANNOVÁ, Jana; SCHNEIDEROVÁ, Eva. *Mluvená čeština v autentických textech*. Jinočany : H & H, 1992. 236 s. ISBN 80-85467-96-8.

NEBESKÁ, Iva; ŠLÉDROVÁ, Jasňa. *Kurs pozitivní komunikace. Čeština doma a ve světě*. 1994–1996. ISSN 1210-9339.

NOVÁK, Tomáš; CAPPONI, Věra. *Asertivně do života : [asertivní techniky, asertivní práva, testy, tréninkové programy, výcvik]*. 2., dopl. vyd. Praha : Grada Publishing, 2004. 174 s. ISBN 80-247-0989-9.

OLŠOVSKÝ, Jiří. *Slovník filosofických pojmů současnosti*. Praha : Erika, 1999. 189 s. ISBN 80-7190-804-5.

PLAŇAVA, Ivo. *Průvodce mezilidskou komunikací : přístupy, dovednosti, poruchy*. Praha : Grada Publishing, 2005. 148 s. ISBN 80-247-0858-2.

Příruční mluvnice češtiny. 2., opr. vyd. Praha : Nakladatelství Lidové noviny, 2003. 799 s. ISBN 80-7106-134-4.

SAUSSURE, Ferdinand de. *Kurs obecné lingvistiky*. Z franc. orig. přel. František Čermák. 2. vyd. (v Academia 1. vyd.) Praha : Academia, 1996. 468 s. ISBN 80-200-0560-9.

ŠTĚPANÍK, Jaroslav. *Umění jednat s lidmi : cesta k úspěchu*. Praha : Grada Publishing, 2003. 152 s. ISBN 80-247-0530-3.

ŠVEHLOVÁ-RULFOVÁ, Milena. *Řečová etiketa*. Praha : Československá akademie věd, 1989. 22 s.

TEGZE, Oldřich. *Neverbální komunikace*. Praha : Computer Press, 2003. 482 s. ISBN 80-7226-429-X.

VAŇKOVÁ, Irena; NEBESKÁ, Iva; SAICOVÁ ŘÍMALOVÁ, Lucie; ŠLÉDROVÁ, Jasňa. *Co na srdci, to na jazyku : kapitoly z kognitivní lingvistiky*. Praha : Karolinum, 2005. 343 s. ISBN 80-246-0919-3.

VÁVRA, Vlastimil. *Mluvíme beze slov*. Praha : Panorama, 1990. 312 s. ISBN 80-7038-128-0.

VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie lidské komunikace*. Praha : Portál, 2000. 263 s. ISBN 80-7178-291-2.

WATZLAWICK, Paul; BAVELASOVÁ, Janet Beavin; JACKSON, Don D. *Pragmatika lidské komunikace : interakční vzorce, patologie a paradoxy*. Hradec Králové : Konfrontace, 1999. 243 s. ISBN 80-86088-04-9.

YULE, George. *The study of language : an introduction*. 3. vyd. Cambridge : Cambridge University Press, 2006. 220 s. ISBN 0-521-54320-7.

6. Seznam příloh

Příloha č. 1: Znázornění vztahů jazyk, mluva a řeč v rámci de Saussurovy trichotomie

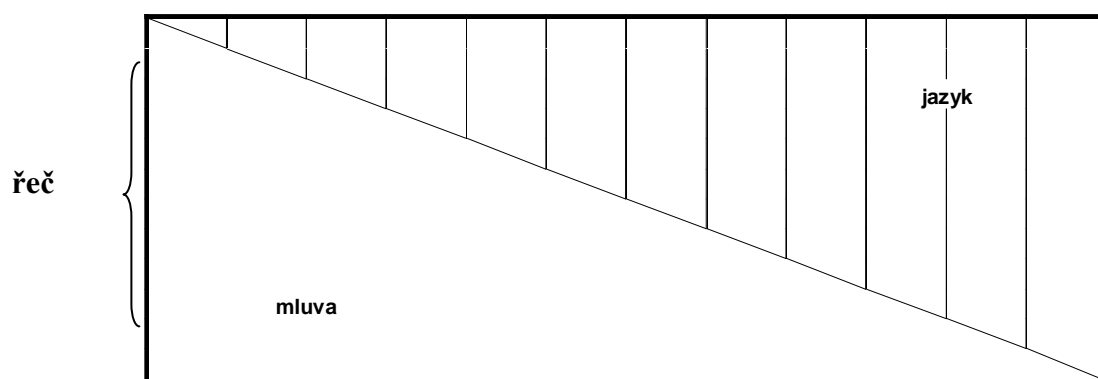
Příloha č. 2: Sémantický trojúhelník Ogdena a Richardse

Příloha č. 3: Klasifikace řečových aktů

Příloha č. 4: Transkript záznamů mluvených projevů

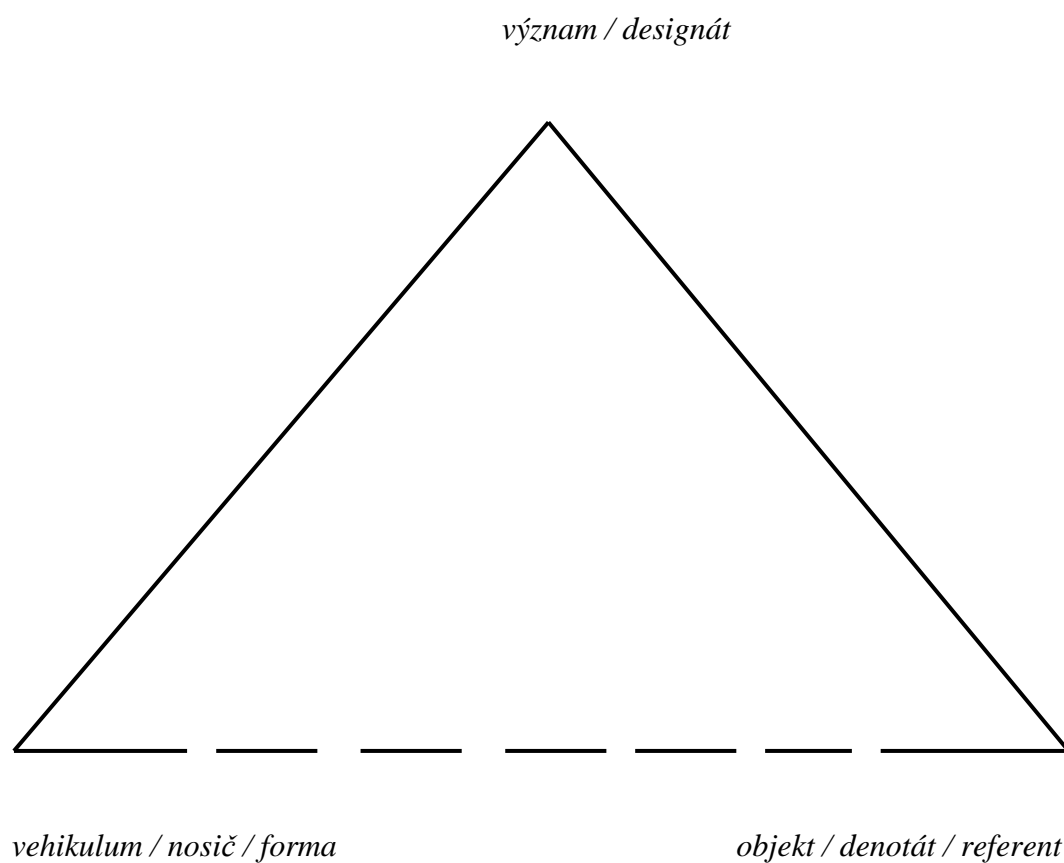
Příloha č. 5: Seznam značek používaných v transkriptech

Znázornění vztahů jazyk, mluva a řeč v rámci de Saussurovy trichotomie



zdroj: SAUSSURE, F. de, 1996, s. 50.

Sémantický trojúhelník Ogdena a Richardse



zdroj: MACHOVÁ, S.; ŠVEHLOVÁ, M., 2001, s. 10.

Klasifikace řečových aktů

Austin	Vendler	Searle	Bach and Harnish	Allan
Expositives	Expositives	Assertives	Assertives	Statements
Commissives	Commissives	Commissives	Commissives	
Behabitives	Behabitives	Expressives	Acknowledgments	Expressives
Exercitives	Interrogatives	Directives	Directives	Invitationals
	Exercitives			Authoritatives
Verdictives	Verdictives	Declarations	Verdictives	
	Operatives		Effectives	

zdroj: HIRSCHOVÁ, M., 2006, s. 112.

Transkript záznamů mluvených projevů

Dialog č. 1

K¹ – KamilaK² – Kateřina[K² přichází do pokoje a sedá si na klín K¹, která studuje u psacího stolu.]

- 1 K¹ tak mi řekni jak se máš↑ ☺ ■
- 2 K² bolí mě bříško z těch antibiotik↓ už je nechci brát↓ a tady ta voda je sice fakt
- 3 chuťově dobrá ale já potřebuu bublinky na zapíjení prášku↓ ■ a nemám tam
- 4 bublinky↑ ☺ ■ KOUKNI VOTOČ se↑ ■
- 5 K¹ ____ máš tam bublinky↓ ■
hlasitě, s radostí
- 6 K² jo↑ ☺ ■
- 7 K¹ jo↓ ■
- 8 K² tak to je dobře↓
- 9 K¹ =tak mi řekni co ve škole↑ ☺ ■
- 10 K² ne:↑ ■
laškovně
- 11 K¹ řekni mi co ve škole↓
- 12 K² =NEvim všichni sme se ■ já sem se teda nehádala na praxi se tam všichni
- 13 štěkali↓ ■
- 14 K¹ a proč se štěkali↑ ☺ ■
- 15 ┐ K² protože holky↓ já sme dělaly něco v kanceláři ne↑ ☺ ■
- 16 │ K¹ no:↑ ■
- 17 ┐ K² s Luckou↓ protože dycky děláme takový ty lepší práce↓ VAŘÍME↓ ■ takhle↓ ■
│ *hlasitě*
- 18 ┐ MY DEME MY CHCEME vařit↑ ■
- 19 │ K¹ hm↓
- 20 ┐ K² =a ■ TY holky ■ co vařej dou taky dycky na výdej↓ protože co si uvařily to taky
- 21 prezentujou↓ ■

1 I bramboračku tati↑ nechceš vohrát bramboračku↑ ☺ z čerstvejch hub↑ ■
[při řeči jí]

2 M to si řekla pozdě protože já ■ teď mám dva chlebičky a už nechci↓ ■
podbízivě

3 I ale bramboračku:↑ dyť to bude jenom taková jednohubka↓

4 M =budeš se divit ale bramboračka↓ ■ nepatří mezi moje oblíbený polívky↓ ■
heleď↓ ■ dyby si řekla segedínskej guláš možná že se bych víc snažil↓ ale
6 bramborovou polívku↓ ■ já jí mám ne: že jí nemám rád↓ jím jí↓ celkem mi chutná↓
7 ■ jako že by byla jedna z mých nejneoblíbenějších to ne↓ ■ ■ sem vařil
8 předevčírem _____ dršťkovou↓ ■

9 I jo:↑ ☺ ■ koupil si dršťky jo↑ ☺ ■

10 M ne:↑ ■ to sem udělal jednou↑ ■ a už to nikdy neudělám↓ ta práce↓ ten smrad↓ ve
11 třech vodách to vařit↓

12 I =takže si koupil hotový dršťky už↓ ☺ ■

hlasitě

13 M já kupuju píseckou↓ sou to DVA salámy↓ jako je salám↓ ■ HOTOVÁ ■ HOTOVÁ
14 dršťková polívka↑ jenom to dát do: vody a vařit↓ já si tam třeba přidám majoránku
15 nebo česnek nebo něco↑ ale nic jinýho tam nedávám↓ ■ ■ a je dobrá↓ doopravdy
16 je dobrá↓ ■ protože jak říkám jednou sem dělal z drštěk přímo↓ a už bych to nikdy
17 nedělal↓ ■ vůbec mi vůbec mi to potom nechutnalo↓ ■ ■

18 I tak já si vezmu teda to jablíčko který sme dostali↓ ■

19 M padaj hrozně ze stromu tak sem je vtrhal↓ ■

20 I nektarinky taky máš pěkný ze zahrady↑ ■

21 M taky mám nektarinky↑ a BAnány se mi urodily↑

22 I =a banány letos sou↓ no jo:↑ vlastně↑ ■
23 M říkal sem co mi provedli Peckovi↓ ☺ ■ no provedli to se nedá říct ale řeknu ti↓ dyš
24 vono je to jedno↓ ■ dyš dyš sme tam byli s Jarčou tak rok nebo dva s náma
25 nemluvili↓ ■ chodila tam Jarča sama dyš šla do důchodu↓ ■ a byla tam jak kůl
smutně
26 v plotě vůbec se nikdo s ní nebavil↓ ■ to je všechno pryč↓ a dyš zemřela a
27 vod tý doby co tam jezdím sám↓ nebyl zájem↑ v životě↑ v životě jako nepřišli
28 nebo že by zavedli řeč↑ ■ nebo že by řekli zajdi↑ nebo co děláš↑ tak já dvakrát
29 třikrát za tu dobu sem tam zašel buď sem něco chtěl↑ ■ jo↓ ■ jednou zaplatila za
rozzlobeně
30 mě popelnici↑ a pak třeba sem tam zašel jenom tak jo:↑ ■ ale to je jedno↓ ■ a TEĎ
31 co sem jim řek že to prodávám↑ tak ten jejich jejich nezájem [...]

Seznam značek používaných v transkriptech

↑↓ intonační průběh

↓ klesnutí melodie

↑ stoupnutí melodie

■ pauza

XY velká písmena značící zdůraznění slabiky nebo slova

: prodloužení samohlásky

☺ otázka

___ nesrozumitelné nebo nejasné slovo či úsek textu

= okamžité, až překotné navázání na repliku partnera

[postranní svorka spínající řeč téhož mluvčího

zdroj: MÜLLEROVÁ, O.; HOFFMANNOVÁ, J.; SCHNEIDEROVÁ, E., 1992, s. 14.